

Qualifikationsverfahren Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ, Branche öffentliche Verwaltung

Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» - PRÜFUNGSTEIL 2 – Rollenspiel

Prüfungsteil	2 Rollenspiel
Prüfungsposition	2.1 – 2.4
Prüfungsmethode	Rollenspiel
Handlungskompetenzen	<p>a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>b1 In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</p> <p>b2 Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</p> <p>b3 In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</p> <p>c2 Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen</p> <p>d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen</p> <p>d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</p>
Titel	Beratungsgespräch im Sekretariat der Berufs- Studien- und Laufbahnberatung
Ausgangslage	<p>Sie arbeiten als Sachbearbeiterin auf dem Sekretariat der Berufs- und Laufbahnberatung in Ihrer Stadt. Herr/Frau Baumwald kommt bei Ihnen unangemeldet am Schalter vorbei und möchte sich über das Angebot der Berufs- Studien- und Laufbahnberatung informieren. Sie denkt darüber nach, sich zum Thema berufliche Laufbahn beraten zu lassen.</p> <p>Zur Verfügung stehen Ihnen folgende Unterlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ausgedrucktes Anmeldeformular aus dem Internet • Merkblatt zur Kostenbeteiligung • www.viamia.ch <p>Sie können für die Vorbereitung und die Gesprächsführung sämtliche weiteren Quellen nutzen. Der direkte Kontakt mit Hilfspersonen ist nicht erlaubt.</p>

Aufgabenstellung	<p>2.1 Rollenspiel</p> <p>Sie führen das Gespräch mit dem Kunden so, dass:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sie die Anliegen des Kunden vollständig erkennen und auf diese eingehen können• Sie erkennen, ob der Gesprächspartner mit Ihren Ausführungen einverstanden ist oder ob er diesen nicht folgen kann.• Sie es schaffen, eine vertrauensvolle Atmosphäre herzustellen• Sie das Gespräch angemessen strukturieren können• Ihre Aussagen vollständig und richtig sind <p>2.2 Reflexion</p> <p>Im Anschluss an das Rollenspiel werden Sie gebeten, Ihre Vorgehensweise und Ihr Verhalten im Kundengespräch zu reflektieren. Gehen Sie dabei insbesondere auf die von Ihnen eingesetzten Kommunikationsstrategien, die Berücksichtigung der Kundensituation sowie auf Ihre persönliche Entwicklung im Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen ein. Nutzen Sie für Ihre Reflexion auch Ihre Erfahrungen aus den im Betriebsporträt beschriebenen Kommunikationssituationen.</p>
Zeitraumen	<p>Total 25 Minuten Prüfungs- und 15 Minuten Vorbereitungszeit, wovon:</p> <ul style="list-style-type: none">• 10 Minuten Vorbereitung Rollenspiel• 20 Minuten Rollenspiel, mündlich• 5 Minuten Vorbereitung Reflexion• 5 Minuten Reflexion, mündliche Präsentation

<p>Lösungsansatz</p> <p>PT 2.1 Rollenspiel</p>	<p>Er/Sie arbeitet seit 10 Jahren im gleichen Beruf mit Führungsfunktion. Mit 50 Jahren überlegt er/sie sich nun, nochmal etwas ganz anderes zu machen. Er/Sie weiss aber nicht genau, ob das eine gute Idee ist und welche Ausbildungen/Berufe für er/sie noch in Frage kommen würden. Auf der Homepage des Kantons ist er/sie auf die Berufsberatung gestossen.</p> <p>Angebot Berufsberatungsstelle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Weiterentwicklung und Weiterbildung• Standortbestimmung und Laufbahnplanung• Berufliche Neuorientierung• Wiedereinstieg in den Beruf <p>Stellensuche Auf Homepage über viamia gestolpert. Was ist das? viamia ist eine Initiative von Bund und Kantonen, welche Personen über 40 eine kostenlose berufliche Standortbestimmung ermöglicht.</p> <p>Kann ich mich auch selber über Berufe informieren? BIZ Öffnungszeiten Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr. Am Mittwoch ist ein Berufsberater/in anwesend und steht gerne für Fragen und Anliegen zur Verfügung.</p> <p>Inhalt einer Beratung? Gespräch, Test, Optimierung Bewerbungsunterlagen</p> <p>Diskretion, meine Freundin Simone Sutter war auch in einer Beratung. Können Sie mal nachschauen, bei wem sie war? Amtsgeheimnis, Datenschutz!</p> <p>Anmeldung? Telefonisch, online oder am Schalter</p> <p>Kosten? Hinweis auf Merkblatt. Für mich Fr. 75.00/Beratung</p> <p>Kann ich in anderen Kanton? Wäre es dort vielleicht kostenlos? Andere Kanton ist für ausserkantonale wohnende Personen auch kostenpflichtig (Kann Kandidatin evtl. nicht wissen)</p> <p>Weiteres Vorgehen? ...Terminbestätigung folgt</p>
--	---

Lösungsansatz

PT 2.2 - Reflexion

Lösungsansatz für Aufgabenstellung der Prüfungsposition 2.2 (Reflexion)

Die Leitfragen orientieren sich an den Vorgaben aus Betriebsporträt, Leitfaden und Konzept: Sie fördern die Reflexion über die eigene Kommunikationspraxis, die Anwendung von Handlungskompetenzen und die Verbindung zwischen Ausbildungsrealität und Prüfungssituation. Die Fragen sind offen formuliert, um eine individuelle, tiefgehende Reflexion zu ermöglichen und die Entwicklungspotenziale der Kandidierenden sichtbar zu machen.

Leitfragen zur Ergänzung des Lösungsansatzes:

1. **Wie haben Sie sich auf das Kundengespräch vorbereitet und welche Hilfsmittel oder Erfahrungen aus Ihrer Ausbildung haben Sie dabei genutzt?**
 - (Bezug auf die im Betriebsporträt beschriebenen Tools, Unterlagen und Kommunikationssituationen).
2. **Welche Kommunikationsstrategien haben Sie im Rollenspiel angewendet, um auf die Anliegen und Bedürfnisse der Kundin/des Kunden einzugehen?**
 - (Bezug auf die im Betriebsporträt geforderten Kommunikationskompetenzen und branchenspezifische Alltagssituationen).
3. **Wie sind Sie mit unerwarteten oder schwierigen Situationen im Gespräch umgegangen?**
 - (Reflexion über Flexibilität, Lösungsorientierung und Umgang mit Herausforderungen, wie sie im Betriebsporträt und in den Konzepten gefordert werden).
4. **Inwiefern konnten Sie im Rollenspiel auf Ihre bisherigen Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb zurückgreifen?**
 - (Verknüpfung von Praxis und Prüfungssituation, wie im Leitfaden und Konzept gefordert).
5. **Was würden Sie bei einem ähnlichen Gespräch in Zukunft anders machen und warum?**
 - (Förderung der Selbstreflexion und Entwicklungspotenziale, wie im Betriebsporträt und in der Prüfungskonzeption vorgesehen).

Optional weitere Leitfragen:

6. **Welche rechtlichen oder betrieblichen Grundlagen waren für das Gespräch relevant und wie haben Sie diese berücksichtigt?**
 - (Bezug auf die im Betriebsporträt geforderten rechtlichen Grundlagen).
7. **Wie haben Sie sichergestellt, dass die Kundin/der Kunde die besprochenen Informationen verstanden hat?**
 - (Prüfung der Kommunikationskompetenz und Kundenorientierung).

Die Leitfragen orientieren sich an den Vorgaben aus Betriebsporträt, Leitfaden und Konzept: Sie fördern die Reflexion über die eigene Kommunikationspraxis, die Anwendung von Handlungskompetenzen und die Verbindung zwischen Ausbildungsrealität und Prüfungssituation. Die Fragen sind offen formuliert, um eine individuelle, tiefgehende Reflexion zu ermöglichen und die Entwicklungspotenziale der Kandidierenden sichtbar zu machen.

Quellen:

Betriebsporträt QV_Branche ov-ap_Formulareingabe
Leitfaden_Erstellen des Betriebsporträts
ov-ap QV PA Konzept 1.2 20251109

Beurteilungsraster/-protokoll für die betriebliche Abschlussprüfung

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeit“ – Zusammenfassung der Bewertung

Prüfungsdatum _____ Vorname & Name Kandidat:in:

N° Kandidat:in:

Beurteilungskriterien Die Beurteilungskriterien entsprechen den für die Prüfungsteile/Teilaufgaben wichtigsten Leistungszielen (bzw. davon abgeleiteten Kriterien) folgender Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen:	Mögliche Punktzahl	Gewichtung	Erreichte Punktzahl
Prüfungsteil/Teilaufgabe 1: Handlungssimulation			
1.1 Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Kommunikation	3	1	
1.2 Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Analyse	3	1	
1.3 Handlungskompetenzbereich C und/oder D, relevante Handlungskompetenzen	3	1	
1.4 Handlungskompetenzbereich E, relevante Handlungskompetenzen	3	1	
Prüfungsteil/Teilaufgabe 2: Rollenspiel			
2.1 Handlungskompetenzbereich A, Handlungskompetenz a3	3	1	
2.2 Handlungskompetenzbereich B und/oder C, relevante Handlungskompetenzen	3	1	
2.3 Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Bedürfnisabklärung	3	1	
2.4 Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Gesprächsführung	3	1	
Gesamtpunktzahl	24		
Note			

2.1 HKB A

<p>2.1: HKB A Relevante Handlungskompetenz: a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Aus dem relevanten Leistungsziel a3.bt4 abgeleitetes Kriterium: Sie analysieren die eigene Vorgehensweise bei der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe vollständig sowie angemessen stärken- und verbesserungsorientiert und schlagen nachvollziehbare Verbesserungsmassnahmen vor (Reflexion).</p>		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise in jeder Hinsicht kompetent analysiert. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Analyse ist vollständig. Die Selbsteinschätzung ist angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Eine „Stärke“ ist ein positiver Punkt gegenüber anderen Punkten innerhalb des eigenen Profils. Es geht nicht um einen Vergleich mit anderen Personen oder externen Standards. Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. 	<ul style="list-style-type: none"> Vollständig: Vergleicht alle wesentlichen Schritte der eigenen Vorgehensweise mit den generellen Erwartungen an Kaufleute der Branche am Ende der Grundbildung gemäss Aufgabenstellung auf der inhaltlichen Ebene (HKB B, C, D) und auf der Ebene der Gesprächsführung (HKB D) mit der Kundin/dem Kunden: 1. Planen, Antizipieren und Vorbereiten. 2. Umsetzen. 3. Überprüfen. Angemessen stärken- und verbesserungsorientiert: Leitet aus dem Vergleich je eine Stärke und einen wesentlichen Entwicklungsbereich ab. Nachvollziehbar: <ul style="list-style-type: none"> Leitet alle vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sachlogisch aus der Analyse ab. Leitet mindestens eine Massnahme ab, die auf den genannten Entwicklungsbereich abzielt. Leitet ausschliesslich Massnahmen ab, die für sie selbst oder ihren Betrieb umsetzbar sind. <p>Falls keine Verbesserungsmassnahmen nötig sind und folglich auch keine gefunden werden, geben die PEX 3 Punkte.</p>		<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise im Kern kompetent analysiert. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Analyse ist im Grundsatz vollständig. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Reflexion nicht kritisch sind. Die Selbsteinschätzung ist im Grundsatz angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen Aspekte, welche nicht kritisch sind. Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind im Grundsatz nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen Aspekte, welche nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> 		<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise im Kern nur teilweise kompetent analysiert. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist nicht vollständig. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die Selbsteinschätzung ist nur teilweise angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nur teilweise nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 		1
<p>Die kandidierende Person hat die eigene Vorgehensweise nicht kompetent analysiert. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse ist nicht vollständig. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die Selbsteinschätzung ist nicht angemessen stärken- und verbesserungsorientiert. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Reflexion kritisch sind. • Die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen sind nicht nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet. Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 		0

2.2 HKB B und/oder C

<p>2.2: HKB B und/oder C Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <ul style="list-style-type: none"> • b1 In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren • b2 Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren • b3 In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren • c2 Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen 	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien (Auswahl durch PEX / 1 – 3 Kriterien):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sie zeigen die Abläufe und Zuständigkeiten von beteiligten Verwaltungseinheiten korrekt auf – (K2) (abgeleitet aus b1.ovap.bt4). <input type="checkbox"/> Sie wenden bei der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe die dafür geltenden Gesetze, Vorschriften und betrieblichen Richtlinien sachgerecht an – (K3) (abgeleitet aus b2.bt5, b2.ovap.bt9 und c2.ovap.bt10). <input type="checkbox"/> Sie begründen entwickelte Lösungen und Aussagen fachlich fundiert – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). <input type="checkbox"/> Sie begründen entwickelte Lösungen und Aussagen logisch – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). <input type="checkbox"/> Argumente und Begründungen sind klar formuliert – (K4) (abgeleitet aus b3.bt5). 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Die PEX leiten die Erwartungen der höchsten Stufe aus den abgeleiteten Kriterien ab)</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 		
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 		

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

BEISPIEL 2026

2.3. HKB D, Fokus Bedürfnisabklärung

<p>2.3: HKB D, Fokus Bedürfnisabklärung Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>1) d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.</p> <p>2) d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> d1.bt2 Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) d2.bt2 Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3) 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Auswahl durch PEX / 3 – 5 Elemente).</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Eruiert im Dialog das genaue Kundenanliegen <input type="checkbox"/> Klärt bei Bedarf ad hoc mit den vorhandenen Hilfsmitteln relevante Fragen ab <input type="checkbox"/> Hört aktiv zu, fragt bei Bedarf (Vermeidung von Missverständnissen, Unklarheiten) nach <input type="checkbox"/> Bearbeitet die Anfrage lösungsorientiert, sucht gegebenenfalls nach alternativen Wegen <input type="checkbox"/> Beschreibt geeignete Lösungen gemäss den betrieblichen Vorgaben für das Anliegen und begründet diese bei Bedarf <input type="checkbox"/> Beschreibt gegenüber den Kunden das Vorgehen gemäss den betrieblichen Vorgaben und begründet dieses bei Bedarf <input type="checkbox"/> Beachtet die Verwaltungsgrundsätze 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

BEISPIEL 2026

2.4. HKB D, Fokus Gesprächsführung

<p>2.4: HKB D, Fokus Gesprächsführung Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>3) d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.</p> <p>4) d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab.</p>	<p>Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> d1bt2 Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) d1.bt5 Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) d2.bt1 Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden/innen oder Lieferanten über unterschiedliche Kanäle. (K3) d2.bt6 Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4) <p>d2.bt3 Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)</p>		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung (Auswahl durch PEX / 3 – 7 Elemente).</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Begrüsst freundlich mit Namensnennung und Augenkontakt <input type="checkbox"/> Zeigt zugewandte Körperhaltung <input type="checkbox"/> Zeigt professionelle, freundliche Mimik <input type="checkbox"/> Führt strukturiert durch das Gespräch <input type="checkbox"/> Bearbeitet das Anliegen im Dialog mit dem Kunden <input type="checkbox"/> Kommuniziert akustisch und inhaltlich verständlich <input type="checkbox"/> Geht auf Nachfragen oder Unsicherheiten ein <input type="checkbox"/> Deutet verbale und nonverbale Signale und reagiert entsprechend <input type="checkbox"/> Verwendet geläufige Begriffe <input type="checkbox"/> Erläutert bei Bedarf die Rechtsgrundlage, Begriffe oder Vorgehensweisen <input type="checkbox"/> Bleibt geduldig <input type="checkbox"/> Nimmt Einwände ernst <input type="checkbox"/> Argumentiert sach- und lösungsorientiert <input type="checkbox"/> Wahrt Diskretion und Respekt, besonders bei sensiblen Themen <input type="checkbox"/> Beachtet die zur Verfügung stehende Zeit <input type="checkbox"/> Erkundigt sich nach der Zufriedenheit des Kunden/der Kundin <input type="checkbox"/> Schliesst das Gespräch professionell ab 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Nicht kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Einzelne kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Viele kritische Abweichungen von den Erwartungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>