

Lehrplan Kauffrau/Kaufmann EFZ, Berufsabschluss für Erwachsene (BAE)

gemäss Bildungsverordnung 2023

Stand: v1.1, 16.09.24 - FRG

Inhalt

1 Vormerkungen 3

2 HKBB 8

3 HKBC 14

4 HKBD 22

5 HKBE 28

1 Vormerkungen

Handlungskompetenzen

Kauffrauen und Kaufmänner sind insbesondere dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Sie handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen, interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld und setzen Technologien der digitalen Arbeitswelt ein. Ihr Berufsfeld reicht von der Gestaltung von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen über die Koordination unternehmerischer Arbeitsprozesse bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung. Auf der Grundlage gemeinsamer Handlungskompetenzen üben sie ihre Tätigkeit nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus. Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, eigenständiges und reflektiertes Handeln sowie die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

Damit Kauffrauen und Kaufmänner ihre Arbeiten fachgerecht und selbstständig ausführen können, verfügen sie über Freude am Kontakt mit Menschen, ein gutes Verständnis von unternehmens- und wirtschaftsbezogenen Zusammenhängen und Prozessen, ein breites Verständnis moderner Kommunikations- und Informationstechnologien und -kanäle, Analyse- und Reflexionsfähigkeiten, gute Kommunikationsfähigkeiten einschliesslich Gesprächs- und Verhandlungstechniken, ein hohes Bewusstsein im Umgang mit unterschiedlichen Haltungen und Ansprüchen sowie für situationsgerechte Umgangsformen, gute Sprachkenntnisse in der Standardsprache des Schulortes sowie in mindestens einer Fremdsprache sowie ein hohes Mass an Flexibilität und Offenheit im Umgang mit Veränderungen. Kauffrauen und Kaufmänner fügen sich proaktiv und konstruktiv in Teams ein und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortungsbewusst um.

Wahlpflichtbereiche / Optionen

Beim Berufsabschluss für Erwachsene sind die Lernenden von den Wahlpflichtbereichen und den Optionen dispensiert.

Lernfeldabfolge

Die Lernfeldabfolge in den grafischen Übersichten entspricht dem Unterricht. In den aufgeführten Semestern ab Kapitel 2 ist die Lernfeldabfolge numerisch sortiert.

Mit * gekennzeichnete Leistungsziele

werden in der ersten Fremdsprache erarbeitet oder repetiert.

Übersicht über die Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüften und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratuns-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratuns-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte medial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

Lernfeldabfolge, 1. Ausbildungsjahr

BAE 1. Ausbildungsjahr							Semesterwechsel		Lernfelder nicht klar abgegrenzt		LF: Lernfeld	GLF: Grundlagenlernfeld
HKBB Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld 2 Wochenlektionen	LF1: Kommunizieren im Team		LF2: Zusammen-arbeiten im Team		LF3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren							
			GLF4: In Deutsch kommunizieren									
HKBC Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen 3 Wochenlektionen	LF1: Arbeitsorganisation planen und optimieren		LF2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken		LF3: Administrative Prozesse unterstützen		LF4: Gängige Vertragsarten in deutsch erklären		LF5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern			
HKBD Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen 4 Wochenlektionen	LF1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten		LF2: Kunden-bedürfnisse erfassen		LF3: Informations- und Beratungsgespräche führen							
			GLF4: In Deutsch kommunizieren									
HKBE Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt 4 Wochenlektionen	LF1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern		LF2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien		LF3: Inhalte multimedial aufbereiten I							

Lernfeldabfolge, 2. Ausbildungsjahr

BAE 2. Ausbildungsjahr										
Semesterwechsel										
Lernfelder nicht klar abgegrenzt										
LF: Lernfeld GLF: Grundlagenlernfeld										
HKBB Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld 2 Wochenlektionen	LF1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen		LF2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern	LF3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen		LF1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen				
	LF1: Betriebliche Prozesse umsetzen		GLF4: In Deutsch kommunizieren	GLF5: In Englisch kommunizieren		LF2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	LF3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen		LF2	GLF4
HKBC Kordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen 5 Wochenlektionen	LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		LF1: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen							
	GLF3: In Deutsch kommunizieren		GLF4: In Englisch kommunizieren							
HKBD Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen 3 Wochenlektionen	LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen							
	GLF3: In Deutsch kommunizieren		GLF4: In Englisch kommunizieren							
HKBE Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt 2 Wochenlektionen	LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen							
	GLF3: In Deutsch kommunizieren		GLF4: In Englisch kommunizieren							
HKBF Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt 2 Wochenlektionen	LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		LF1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen							
	GLF3: In Deutsch kommunizieren		GLF4: In Englisch kommunizieren							

Taxonomie

Im Lehrplan finden sich die Ziffern der Leistungsziele, deren Kennzeichnung (K-Stufe) und die Lerninhalte, welches das Leistungsziel umschreiben. Die Kennzeichnungen "K1" bis "K6" machen eine Aussage über das Anspruchsniveau des jeweiligen Leistungszieles.

Die Abkürzungen bedeuten:

K1 (Wissensaufgabe):

Wenn die Lernenden dieses Leistungsziel erreichen, müssen sie gelerntes Wissen wiedergeben, zum Beispiel den Namen eines Formulars oder eine Gesetzesvorschrift. Die Lernenden geben das Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben:

nennen, bezeichnen, beschreiben, skizzieren, schildern

K2 (Verständnisaufgabe):

Die Lernenden müssen zum Erreichen dieses Leistungszieles etwas verstehen oder begreifen, zum Beispiel, warum man die Börse für Aktien von Unternehmen geschaffen hat, oder warum sich Versicherungsunternehmen wiederum selber rückversichern:

interpretieren, erklären, bestimmen, zusammenfassen, präsentieren

K3 (Anwendungsaufgabe):

Die Lernenden übertragen das Gelernte in eine ganz neue Situation oder münzen es auf eine spezifische Anwendung um. Beispiel: Sie haben zwar auf dem Buchhaltungssystem X gelernt. Sie finden sich aber auch auf dem Buchhaltungssystem Y zurecht. Oder: Sie haben die Haftungsregelung anhand einer neuen Entscheidung des Bundesgerichtes gelernt und können sie nun auf die Dienstleistung im eigenen Betrieb übertragen:

anwenden, ermitteln, lösen, berechnen, erarbeiten

K4 (Analyseaufgabe):

Die Lernenden untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System und leiten daraus selbständig die zu Grunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab; ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten. Als Beispiel die Frage: Wie kommt es, dass eine Krankenversicherung ihren Mitgliedern immer wieder die entstandenen Kosten vergüten kann?

auswählen, bestimmen, analysieren, unterscheiden, untersuchen

K5 (Synthesaufgabe):

Die Lernenden denken weiter. Sie haben eine kreative Idee, die zum Beispiel das bestehende Softwareprogramm verbessern würde. Oder: Die Lernenden bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um zum Beispiel ein Problem im Geschäftsleben zu lösen. Dabei entsteht etwas Neues:

entwerfen, verbinden, in Beziehung setzen, entwickeln, ableiten

K6 (Beurteilungsaufgabe):

Die Lernenden bilden sich ein Urteil über einen komplexen Sachverhalt, wie zum Beispiel ein Marketingansatz, eine Softwarelösung für die tägliche Praxis, eine staatliche Regelung, ein komplexes Finanzprodukt oder ein Ablageverfahren. Dabei entwickeln sie ihre eigenen Gesichtspunkte, mit denen sie ihre Beurteilung vornehmen:

entscheiden, beurteilen, bewerten, begründen, Stellung nehmen

2 HKBB

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

Übersicht der Handlungskompetenzen:

b1	In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen betriebsinternen und -externen Anspruchsgruppen aus. Sie informieren sich über die Herkunft, Gepflogenheiten und Ansprüche von Teammitgliedern aus neuen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in geeigneter Form im Rahmen ihrer Tätigkeiten und in der Kommunikation. Kaufleute berücksichtigen im Rahmen ihrer Tätigkeit Vorgaben, Vereinbarungen und Termine. Bei Abweichungen evaluieren sie die Folgen und leiten Massnahmen zeitgerecht ein (Absprache mit den Anspruchsgruppen bzw. Information an die zuständigen Stellen und Anspruchsgruppen usw.).
b2	Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren Kaufleute koordinieren Schnittstellen zwischen den beteiligten Personen und Personengruppen im Betrieb bzw. in betrieblichen Prozessen. Sie arbeiten als Bindeglied bzw. in Schnittstellenfunktion mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und berücksichtigen dabei die verschiedenen Interessenslagen. Kaufleute koordinieren die Schnittstellen innerhalb des Betriebs mit kaufmännischen Hilfsmitteln (Termin- und Planungstools usw.) und bringen Verbesserungsvorschläge bei den zuständigen Stellen an. Kaufleute übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen. Umgekehrt unterteilen sie Bedürfnisse von Anspruchsgruppen in ihrem Einsatz- und Arbeitsbereich in bearbeitbare Einzelschritte und Arbeitspakete. Kaufleute setzen im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben (z.B. Vorgaben betreffend die Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit, Kommunikation usw.) um.
b3	In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Kolleginnen und Kollegen im Betrieb. Sie bilden sich eine eigene Meinung und bringen sich aktiv ein, wobei sie im Rahmen der Möglichkeiten auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten fragen sie nach oder recherchieren im Internet. Dabei hinterfragen sie die Seriosität und Qualität von Informationen aus Medien und anderen Informationsquellen auf Basis ihres Vorwissens. Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Wirtschaftszweig bzw. dem Betrieb, in dem sie als Berufsperson tätig sind. Kaufleute erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.

b4	Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten Kaufleute führen kaufmännische Projektmanagementaufgaben aus und bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte selbstständig und nach Vorgabe. Sie erstellen Terminpläne und Budgets für Projekte, koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten und überwachen den Projektverlauf anhand der Vorgaben (Termine, Kosten, Projektziele usw.). Sie erstellen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen, Dokumentationsstrukturen usw. Sie übernehmen im Projektverlauf wichtige kaufmännische Tätigkeiten (Protokollierung, Ablage usw.). Kaufleute reagieren bei Verzögerungen oder Veränderungen und informieren die Beteiligten, die Projektleitung oder die vorgesetzte Stelle.
b5	Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten Kaufleute bringen sich in betriebliche Veränderungsprozesse aktiv ein. Kaufleute informieren sich über Neuerungen und Veränderungen und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren kaufmännischen Arbeitsbereich. Sie überlegen sich, wie die Neuerungen und Veränderungen umgesetzt werden können und unterbreiten gegebenenfalls den zuständigen Stellen entsprechende Ideen. Kaufleute setzen Veränderungen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen im kaufmännischen Arbeitsbereich um. Dabei bringen sie sich im möglichen Rahmen mit ihren eigenen Vorstellungen und Werten ein. Bei Unsicherheiten und Unklarheiten fragen Kaufleute bei der vorgesetzten Person nach.

HKBB 1. Semester

Lernfeld 1: Kommunizieren im Team		Lekt.
b1.bs1a	Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2) *	3
b1.bs3a	Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) *	
b1.bs4a	Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) *	
Lernfeld 2: Zusammenarbeit im Team		
b1.bs3b	Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3) *	3
b1.bs5a	Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *	
b1.bs6a	Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	
Lernfeld 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren		
b2.bs2a	Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)	10
b2.bs2b	Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)	
b2.bs2c	Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	
Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)	8
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren		
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)	8
Mindestens 2 Prüfungen/Werke		4
Reserve		4
Total 1. Semester		40

HKBB 2. Semester

Grundlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		Lekt.
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (Niveau B1). (K3)	16
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
b3.bs2a	Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)	
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren		
b1.bs2a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern. (Niveau B1). (K3) *	16
b2.bs4a	Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	
Mindestens 2 Prüfung/Werke		4
Reserve		4
Total 2. Semester		40

HKBB 3. Semester

Lernfeld 1: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen		Lekt.
b2.bs5a	Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)	10
b5.bs1a	Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen. (K2)	
b5.bs2a	Sie recherchieren aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich und reflektieren Auswirkungen auf Betrieb und Arbeitsbereich. (K4)	
b5.bs2b	Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)	
b5.bs2c	Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)	
b5.bs4a	Sie reflektieren charakteristische Vorgehensweisen im persönlichen Umgang mit Veränderungen in einem Betrieb. (K4)	
Lernfeld 2: Grundlagen des Projektmanagements erläutern		
b4.bs1a	Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)	6
b4.bs2a	Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)	
b4.bs4c	Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)	
Lernfeld 3: Projektverlauf anhand von einfachen Beispielen steuern und überwachen		
b4.bs3a	Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)	10
b4.bs4a	Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3)	
b4.bs4b	Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3)	
Lernfeld 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen		
b3.bs1a	Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)	6
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		4
Reserve		4
Total 3. Semester		40

HKBB 4. Semester

Lernfeld 1: Wirtschaftliche Fachthemen diskutieren und Auswirkungen beurteilen		Lekt.
b3.bs1b	Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)	32
b3.bs4a	Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		4
Reserve		4
Total 4. Semester		40

3 HKBC

Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

Übersicht der Handlungskompetenzen:

c1	Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen mit den Beteiligten. Dabei nutzen sie die verfügbaren Hilfsmittel. Kaufleute arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit. Sie recherchieren Informationen und unterstützen die Planungsarbeiten (Ziel, Struktur, Ablauf, Ressourcen usw.). Sie arbeiten entsprechend Vorschläge und Varianten aus und nehmen bei Bedarf Anpassungen vor. Bei der Umsetzung von Anlässen wirken sie entsprechend ihrer Rolle oder nach Vorgabe mit und nehmen entsprechende Aufgaben wahr. Kaufleute prüfen, ob es in ihrem Arbeitsbereich Möglichkeiten gibt, Ressourcen zu schonen. Sie überprüfen ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken. Kaufleute legen im Rahmen der betrieblichen Rahmenbedingungen Pausen und Erholungsphasen ein. Sie reflektieren regelmässig bei sich selbst, ob ihre Ressourcen und Fähigkeiten ausreichen, gesetzte Aufgaben und Aufträge zu erfüllen. Sie fordern bei den zuständigen Stellen Unterstützung an, wenn sie diese für die Erfüllung von Aufgaben benötigen.
c2	Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen Kaufleute erstellen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle und entsprechend CI/CD-Konzept ihres Betriebs Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse (z.B. Stellenausschreibungen, Arbeitszeugnisse usw.), Überblicksdarstellungen, Listen und Tabellen. Sie planen Termine, führen Terminkalender, erstellen Protokolle und Notizen und führen eine sinnvoll strukturierte Ablage. Kaufleute interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten entsprechende Anfragen. Kaufleute erkennen Fehler bei ihrer Unterstützungstätigkeit wie auch in Dokumenten und leiten erforderliche Massnahmen ein.
c3	Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen Kaufleute erstellen Dokumentationen zu betrieblichen Prozessen. Sie führen Arbeiten im kaufmännischen Bereich entsprechend den Prozessvorgaben und mit vorgegebenen Hilfsmitteln aus. Kaufleute informieren und instruieren Mitarbeitende zu betrieblichen Prozessen. Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse. Kaufleute koordinieren betriebliche Prozesse mit externen Beteiligten und dokumentieren entsprechende Aktivitäten gemäss den betrieblichen Vorgaben. Sie analysieren Probleme in den Prozessabläufen, erarbeiten Vorschläge und leiten entsprechende Massnahmen ein.

c4	Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen Kaufleute kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs in ihrer regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Kaufleute informieren sich regelmässig über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich (Mittel, Formen usw.). Sie erarbeiten Ideen, wie Neuerungen im Betrieb eingesetzt werden können. Sie führen entsprechende Testversuche durch, wobei sie die betrieblichen Vorgaben berücksichtigen. Sie planen Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kommunikationskanäle. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten des jeweiligen Kanals (Häufigkeit, Sprache, formell/informell usw.) und dessen Wirkungsgrad (Anzahl erreichte Personen, Nutzen/Kosten usw.).
c5	Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte usw. Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge (Erfolgsrechnung). Sie erstellen Rechnungen und Zahlungsaufträge und lösen diese aus. Sie kontrollieren die relevanten finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich, analysieren und klären selbstständig und nach Vorgabe finanzielle Unklarheiten und Fehler. Fehler, Unstimmigkeiten und kritische Situationen korrigieren sie gegebenenfalls nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. Kaufleute reflektieren die in ihrem Arbeitsbereich relevanten finanziellen Vorgänge, ordnen sie in einen grösseren Zusammenhang ein und leiten gegebenenfalls Vorschläge und Massnahmen ab.
c6	Option Finanzen: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten Kaufleute führen die Hilfsbücher (Kreditoren, Debitoren usw.), verbuchen Geschäftsfälle und legen entsprechende Belege ab. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen sowie die rechtlichen Vorgaben. Kaufleute führen die Lohnbuchhaltung. Sie informieren Mitarbeitende über die entsprechenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben und geben diesbezüglich kompetent Auskunft. Kaufleute führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus. Kaufleute arbeiten mit Budgetzielen und erkennen rechtzeitig, wenn Budgetziele überschritten sind. Überschreitungen, Fehler und Ungereimtheiten melden sie zeitnah den zuständigen Stellen.

HKBC 1. Semester

Lernfeld 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren		Lekt.
c1.bs1a	Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)	11
c1.bs1b	Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)	
c1.bs1c	Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)	
c1.bs1d	Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)	
c1.bs1e	Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)	
Lernfeld 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken		
c1.bs4a	Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)	11
c1.bs5a	Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)	
c1.bs7a	Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3)	
c1.bs7b	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	
Lernfeld 3: Administrative Prozesse unterstützen		
c2.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)	10
c2.bs3a	Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)	
c2.bs4a	Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)	
c2.bs5d	Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)	
c5.bs1e	Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)	

Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären		Lekt.
c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	16
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)	
c2.bs5e	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		6
Total 1. Semester		60

HKBC 2. Semester

Lernfeld 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären		Lekt.
c2.bs5a	Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	8
c2.bs5b	Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	
c2.bs5c	Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)	
c2.bs5e	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	
Lernfeld 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern		
c5.bs1a	Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)	40
c5.bs1b	Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)	
c5.bs1c	Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)	
Mindestens 3 Prüfung/Werke		6
Reserve		6
Total 2. Semester		60

HKBC 3. Semester

Lernfeld 1: Betriebliche Prozesse umsetzen		Lekt.
c3.bs1a	Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)	15
c3.bs1b	Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)	
c3.bs1c	Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)	
c3.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)	
c3.bs3a	Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)	
c3.bs6a	Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)	
Lernfeld 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen		
c4.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)	8
c4.bs1b	Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)	
c4.bs6a	Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)	
c4.bs6b	Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3) *	
Lernfeld 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen		
c5.bs1d	Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Kosten und Erlös und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)	8
Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
c3.bs4a	Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)	20
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)	
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)	
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)	

Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren		Lekt.
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3) *	33
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3) *	
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3) *	
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3) *	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		10
Total 3. Semester		100

HKBC 4. Semester

Lernfeld 1: Entwicklungen im Kommunikationsbereich recherchieren und Massnahmen ableiten		Lekt.
c4.bs3a	Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	34
c4.bs4a	Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3)	
Lernfeld 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen		
c4.bs1a	Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2)	8
c4.bs1b	Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2)	
c4.bs6a	Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)	
c4.bs6b	Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3) *	
Lernfeld 3: Finanzielle Vorgänge erläutern und Rechnungsdokumente erstellen		
c5.bs3a	Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)	34
c5.bs5a	Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)	
Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
c3.bs4a	Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)	8
c4.bs1c	Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)	
c4.bs1d	Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)	
c4.bs2a	Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	
c4.bs2b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		10
Total 4. Semester		100

4 HKBD

Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

Übersicht der Handlungskompetenzen

d1	Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen Kaufleute nehmen Kontakt mit Kunden- oder Lieferanten auf und stellen Kontakte für Mitarbeitende und vorgesetzte Stellen her. Sie holen Bedürfnisse ab, erteilen entsprechende Informationen und stellen gegebenenfalls nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen Unterlagen und Dokumente den Kunden oder Lieferanten zu. Sie leiten Kunden oder Lieferanten an zuständige Stellen weiter und stellen das Follow- Up sicher (Rückrufe usw.).
d2	Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kunden oder Informationsgespräche mit Lieferanten auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder einer zweiten Landessprache. Sie setzen Gesprächstechniken situationsgerecht ein, um Vertrauen aufzubauen, die Kooperationsbereitschaft zu fördern und die Bedürfnissituation zu klären. Kaufleute gehen auf Einwände der Kunden oder Lieferanten ein und vertreten abgestützte Lösungsvorschläge. Sie nehmen Anliegen von Kunden oder Lieferanten, die sie nicht unmittelbar erfüllen können, entgegen und stellen das Follow-up sicher. Sie analysieren positive und negative Kundenreaktionen und leiten Verbesserungsvorschläge ab für ihre zukünftigen Gespräche.
d3	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie erstellen Offerten, unterbreiten diese den Kunden und führen entsprechende Verkaufsgespräche. Basierend auf den betrieblichen Bedürfnissen und entsprechenden Vorgaben der zuständigen Stellen holen sie Offerten bei Lieferanten ein, prüfen diese und führen entsprechende Verhandlungen mit Lieferanten. Sie setzen Gesprächs- und Verhandlungstechniken situationsgerecht ein, um die Kunden-/Lieferantenbedürfnisse zu erfragen und für ihren Betrieb einen Abschluss zu erreichen. Sie analysieren positive und negative Kunden-/Lieferantenreaktionen und leiten Verbesserungsvorschläge ab für ihre zukünftigen Gespräche.
d4	Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen Kaufleute setzen auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen (online, Chat, persönlich usw.) in der regionalen Landessprache sowie in Englisch oder in einer zweiten Landessprache verschiedene Kundenbindungssysteme ein, um eine langfristige Kunden-/Lieferantenbeziehung zu fördern. Kaufleute bereiten sinnvolle und adressatenorientierte Lösungsmöglichkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich vor und werten diese bei Bedarf mit Kolleg/innen und ihrer vorgesetzten Person aus. Sie setzen Lösungen zur Förderung von Kunden- und Lieferantenbeziehungen um. Kaufleute reflektieren ihre Bestrebungen regelmässig und leiten gegebenenfalls Massnahmen ab.

d5	Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in der regionalen Landessprache aus. Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an. Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.
d6	Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «(Option «Kommunikation in der Fremdsprache»))») Kaufleute führen komplexe Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen differenziert durch und drücken sich fachgerecht in Englisch oder in einer zweiten Landessprache aus. Sie wenden das Fachvokabular zielgruppenorientiert an. Kaufleute zeigen eine grundlegende Rhetorik in der Lösungsfindung von komplexen Gesprächen. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kunden/Lieferanten situationsgerecht sowohl im Small Talk als auch im Beratungsgespräch oder in Verhandlungen.

HKBD 1. Semester

Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen		Lekt.
d2.bs1b	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)	18
d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)	
d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) *	
d2.bs3a	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) *	
d2.bs6a	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3) *	
Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	13
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren		
d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	35
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		8
Total 1. Semester		80

HKBD 2. Semester

Lernfeld 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten		Lekt.
d1.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)	10
d1.bs1b	Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)	
d2.bs1a	Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)	
d2.bs3b	Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)	
Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen		
d1.bs2a	Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) *	10
d1.bs2b	Sie geben eine umfassende Erstkundensuche und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) *	
d1.bs5a	Sie deuten nonverbale Signale. (K3)	
d1.bs6a	Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3) *	
d2.bs2b	Sie hören aktiv zu. (K3) *	
Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen		
d2.bs1b	Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)	2
d2.bs1c	Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)	
d2.bs2a	Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) *	
d2.bs3a	Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) *	
d2.bs6a	Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3) *	
Grundlagenlernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	32
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren		
d1.bs8a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	12
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		8
Total 2. Semester		80

HKBD 3. Semester

Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		Lekt.
d2.bs2c	Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3) *	26
d2.bs5a	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3) *	
d3.bs1a	Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)	
d3.bs1b	Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)	
d3.bs1c	Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3) *	
d3.bs1d	Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3) *	
d3.bs4a	Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3) *	
d3.bs7a	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)	
Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
d4.bs1a	Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)	14
d4.bs2a	Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3) *	
d4.bs3a	Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)	
d4.bs4a	Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)	
Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren		
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	8
d3.bs9a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		6
Total 3. Semester		60

HKBD 4. Semester

Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen		Lekt.
d2.bs2c	Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3) *	6
d2.bs5a	Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3) *	
d3.bs1a	Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)	
d3.bs1b	Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)	
d3.bs1c	Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3) *	
d3.bs1d	Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3) *	
d3.bs4a	Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3) *	
d3.bs7a	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)	
Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen		
d4.bs1a	Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)	16
d4.bs2a	Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3) *	
d4.bs3a	Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)	
d4.bs4a	Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)	
Grundlagenlernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren		
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	10
d3.bs9a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	
Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren		
d2.bs7a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	16
d3.bs9a	Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		6
Total 4. Semester		60

5 HKBE

Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Übersicht der Handlungskompetenzen:

e1	Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden Kaufleute wenden die gängige Software ihres Arbeitsbereichs an. Sie nutzen und betreuen digitale Arbeitsumgebungen und Tools und organisieren digitale Austauschgefässe. Kaufleute arbeiten mit Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen) und aktualisieren Inhalte und Daten. Dabei berücksichtigen sie übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien. Kaufleute instruieren unterschiedliche Anspruchsgruppen zu den Anwendungsmöglichkeiten der eingesetzten Software und Systeme. Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bzgl. Datensicherheit und leiten entsprechende Massnahmen stufengerecht ein. Technologische Problemstellungen, die sie selbst bearbeiten können, lösen sie selbstständig, andernfalls leiten sie diese zeitnah an die zuständigen Stellen weiter.
e2	Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten Kaufleute recherchieren methodengestützt Informationen, filtern diese und bereiten sie entsprechend dem Bedarf der auftraggebenden Stelle auf. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen, sei das von Personen, online oder über die betrieblichen Daten- und Ablagesysteme. Kaufleute verarbeiten gewonnene Informationen, indem sie diese für eine Verwendung zu einem späteren Zeitpunkt dokumentieren und organisieren. Dabei berücksichtigen sie die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes und die betrieblichen Vorgaben (z.B. bei sensiblen Daten).
e3	Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten Kaufleute prüfen Datensätze und Statistiken in ihrem Arbeitsbereich auf ihre Plausibilität. Sie arbeiten bei Auswertungen mit und führen inhaltliche Analysen wie auch kleinere quantitative Auswertungen aus. Sie stellen die Ergebnisse passend zur Zielgruppe dar (graphisch, tabellarisch usw.). Sie leiten bei Bedarf ihre Schlussfolgerungen und Vorschläge an die zuständigen Stellen weiter.
e4	Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten Kaufleute erstellen selbstständig oder in Zusammenarbeit mit zuständigen internen Stellen Unterlagen und Informationsmittel. Dabei nutzen sie entsprechend der Zielsetzung Bilder, Videos, Text, Ton usw. Sie bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen und Informations- und Medienkanal. Kaufleute erstellen für die verschiedenen Informationsmittel und Medienformate Vorlagen.

e5	Option Technologie: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen Kaufleute bilden nach Vorgaben und Anweisungen Strukturen in Inhaltsverwaltungs- oder Datenbanksystemen. Dabei arbeiten sie mit den entsprechenden Fachverantwortlichen zusammen. Kaufleute betreuen die Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ihres Arbeitsbereichs. Sie konfigurieren diese so, dass sie den Ansprüchen des Betriebs entsprechen. Sie beantworten Fragen der Mitarbeitenden und unterstützen sie bei Schwierigkeiten. Kaufleute beantworten Fragen zur Anwendung der branchen- und betriebsspezifischen Software. Sie leisten für die Soft- und Hardware ihres Betriebs/Arbeitsbereichs den ersten Support bei Fragen oder Problemen und beheben kleinere Probleme. Bei der Anpassung oder Neuanschaffung technischer Infrastruktur schätzen sie die Qualität der verschiedenen Angebote ein und geben Empfehlungen ab.
e6	Option Technologie: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten Kaufleute werten grosse Datensätze aus unterschiedlichen Quellen auftragsbezogen aus. Sie filtern und suchen relevante Informationen aus grossen Datenmengen heraus. Dafür nutzen sie entsprechende Auswertungsprogramme. Kaufleute stellen auftrags- und themenbezogen Datenauswertungen korrekt und nachvollziehbar dar. Sie verweisen auf Grenzen, Lücken oder Schwierigkeiten und schätzen deren Auswirkungen auf das Ergebnis ein.

HKBE 1. Semester

Lernfeld 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern		Lekt.
e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)	66
e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)	
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)	
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)	
e1.bs5a	Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)	
e1.bs7a	Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		8
Total 1. Semester		80

HKBE 2. Semester

Lernfeld 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern		Lekt.
e1.bs1a	Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)	2
e1.bs1b	Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)	
e1.bs3a	Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)	
e1.bs3b	Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)	
Lernfeld 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien		
e2.bs1a	Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)	14
e2.bs2a	Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)	
e2.bs3b	Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)	
e2.bs3c	Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)	
Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten I		
e4.bs1a	Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)	50
e4.bs1b	Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)	
e4.bs1c	Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)	
e4.bs1d	Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)	
Mindestens 3 Prüfungen/Werke		6
Reserve		8
Total 2. Semester		80

HKBE 3. Semester

Lernfeld 1: Informationen recherchieren und Ergebnisse datenschutzkonform aufbereiten		Lekt.
e1.bs4a	Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)	13
e2.bs3a	Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2)	
e2.bs4a	Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)	
e2.bs5a	Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)	
Lernfeld 3: Inhalte multimedial aufbereiten II		
e1.bs2a	Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)	19
e4.bs1e	Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)	
e4.bs3a	Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)	
Mindestens 2 Prüfung/Werke		4
Reserve		4
Total 3. Semester		40

HKBE 4. Semester

Lernfeld 2: Statistiken und Daten aufbereiten und auswerten		Lekt.
e3.bs1a	Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2)	32
e3.bs1b	Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3)	
e3.bs1c	Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)	
e3.bs2a	Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)	
e3.bs3a	Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)	
Mindestens 2 Prüfungen/Werke		4
Reserve		4
Total 4. Semester		40