Kanton Bern
Canton de Berne

ABB Fachbereich / Qualifikationsverfahren

Handbuch Validierungsverfahren
Teil 2
Berufsspezifische Anhänge
Kauffrau EFZ 2012
Kaufmann EFZ 2012

Bildungs- und Kulturdirektion des Kantons Bern Juli 2024

BERUFSBILDUNGPLUS.CH

→ Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

1	Wege Berufsabschluss für Erwachsene	3
2	Nutzungsbestimmungen Validierungstool	4
3	Eingangsportale der Kantone	6
4	Qualifikationsprofil Kauffrau/-mann EFZ	6
5	Bestehensregeln Validierung von Bildungsleistungen Kauffrau/-mann EFZ	6
6	Ausführungsbestimmungen	6
7	Selbstbeurteilung	7
8	Anerkennung der Berufserfahrung	15
9	Mustererfahrungsbericht	16
10	Dokumentenkontrolle	19

→ Inhaltsverzeichnis

1 Wege Berufsabschluss für Erwachsene

Sie haben noch keinen Berufsabschluss erworben oder arbeiten seit Längerem in einem anderen als dem erlernten Beruf und möchten auch für diesen Beruf ein Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis erwerben?

Ein anerkannter Berufsabschluss bringt Ihnen Vorteile. Sie verbessern Ihre Situation auf dem Arbeitsmarkt, eröffnen sich vielfältige Weiterbildungsoptionen und haben normalerweise bessere Verdienstmöglichkeiten.

Es ist nie zu spät, einen eidgenössischen Abschluss (Fähigkeitszeugnis EFZ oder Berufsattest EBA) zu erwerben. Dabei stehen Ihnen vier Wege offen: Die berufliche und die verkürzte berufliche Grundbildung (je mit Lehrvertrag), die direkte Zulassung zur Abschlussprüfung (Qualifikationsverfahren, ohne Lehrvertrag) und die Validierung. Wenn Sie bereits spezifische Vorkenntnisse mitbringen, können diese angerechnet werden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, zu einem eidgenössischen Berufsattest (EBA) oder einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis(EFZ) zu kommen:

	Berufliche Grundbildung	**Verkürzte berufliche Grundbildung**	**Direkte Zulassung zur Abschlussprüfung**	**Validierung von Bildungs-leistungen**
Voraussetzungen	• Lehrvertrag	• Abgeschlossene Erstausbildung und/oder entsprechende berufliche Kompetenzen • Lehrvertrag	• 5 Jahre generelle Berufserfahrung, (davon 2 bis 5 Jahre berufsspezifisch – je nach Beruf)	• 5 Jahre generelle Berufserfahrung, (davon 2 bis 5 Jahre berufsspezifisch – je nach Beruf)
Dauer und Modus	• 2 bis 4 Jahre (Vollzeit, Teilzeit auf Gesuch möglich)	• 1 bis 2 Jahre verkürzte Lehre (Vollzeit oder Mindestpensum)	• je nach Vorbildung/ Praxiserfahrung (berufsbegleitend)	• je nach Vorbildung/ Praxiserfahrung (berufsbegleitend)
Vorgehen	• Ausbildung, Abschlussprüfung	• verkürze Ausbildung, Abschlussprüfung	• individuelle Vorbereitung, Abschlussprüfung	• Dossier erstellen, Dossierbeurteilung, Beurteilungsgespräch, ergänzende Bildung
Abschluss	• eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest	• eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest	• eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest	• eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest
Kosten	• kostenlos	• kostenlos	• ohne Erstausbildung kostenlos	• kostenlos*

*für Kandidierende die im Kanton Bern wohnhaft sind

Unter folgendem Link können Sie sich detailliert über die verschiedenen Wege informieren.
BIZ Berufsberatungs-und Informationszentren Bern: www.be.ch/bae

Validierungsverfahren

Das Validierungsverfahren ist ein Qualifikationsverfahren gemäss Berufsbildungsgesetzgebung, das einen Berufsabschluss ohne Grundbildung und ohne formale Abschlussprüfung ermöglicht. Die Teilnehmenden zeigen auf andere Art und Weise, dass sie die beruflichen und allgemeinbildenden Handlungskompetenzen im angestrebten Beruf besitzen.

Für das Validierungsverfahren wird ab dem 1. Januar 2020 im Kanton Bern eine prozessunterstützende Software (Validierungstool) eingesetzt.

→ Inhaltsverzeichnis

2 Nutzungsbestimmungen Validierungstool

1 Gegenstand

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern führt im Kanton Bern das vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation anerkannte Validierungsverfahren von Bildungsleistungen und die direkte Zulassung zur Abschlussprüfung durch. Die Validierungsverfahren werden in der Regel für Teilnehmende aus der gesamten Deutschschweiz angeboten.

In einem Validierungsverfahren wird belegt, über welche Fähigkeiten und Kompetenzen eines bestimmten Berufes die Teilnehmenden bereits verfügen. Hierzu werden allgemeinbildende und berufliche Handlungskompetenzen in einem Validierungsdossier dokumentiert, und es wird nachgewiesen, was der/die Teilnehmende in seinem/ihrem Beruf oder auch ausserhalb des Berufes theoretisch gelernt und in der Praxis angewendet hat. In der anschliessenden Validierung erhält man eine Bestätigung, die detailliert aufzeigt, welche Bildungsleistungen angerechnet werden. Das vorliegende Validierungstool wird für die Dossiererstellung benötigt und leitet durch das Validierungsverfahren.

Im Zulassungsverfahren wird belegt, dass der/die Teilnehmende über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung (spezifische Berufserfahrung gemäss der Bildungsverordnung im angestrebten Beruf) verfügt. Wenn die erforderlichen Berufskenntnisse belegt sind, kann der Berufsabschluss durch Absolvieren der Abschlussprüfung erworben werden. Das vorliegende Zulassungstool dient zur Abklärung der vorhandenen Berufskenntnisse und möglichen Dispensationen.

2 Nutzerinnen und Nutzer/Zugriffsberechtigte

Das Validierungs- und Zulassungstool kann von Kandidatinnen und Kandidaten sowie von Expertinnen und Experten genutzt werden.

Die Teilnehmenden im Validierungs- und im Zulassungsverfahren sind als die Nutzerinnen und Nutzer zum wahrheitsgetreuen und selbstständigen Verfassen des Inhalts der Dossiers verpflichtet.

3 Registrierung/Kosten/Freischaltung

Die Teilnehmenden müssen bei der erstmaligen Registrierung die folgenden Angaben zu ihrer Person machen:

- Name/Vorname
- Geburtsdatum
- AHV-Nummer (13-stellig)
- Nationalität und Heimatort
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Privatadresse

Für den Erwerb des Logins wird von den Kandidatinnen und Kandidaten eine Nutzungsgebühr in der Höhe von CHF 90.- erhoben. Erfolgt die Bezahlung der Nutzungsgebühr nicht innerhalb der auf der Rechnung festgelegten Zahlungs- und Mahnfrist, wird den Teilnehmenden das Login entzogen.

Experten/-innen, ebenso wie Mitarbeitende der Berufsberatung Bern, bzw. des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes Bern erhalten ein Login zur Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des Validierungs- und Zulassungsverfahrens. Die genannten Personengruppen können sich nicht selbst registrieren, sondern erhalten die Zugangsdaten von den verantwortlichen kantonalen Stellen.

Der Benutzername und das Passwort sind nicht übertragbar und dürfen nur von der berechtigten Person benutzt werden.

Für die Nutzung des Tools muss eine Natelnummer hinterlegt werden, an die ein persönlicher Code geschickt wird. Die Natelnummer wird im Profil nicht angezeigt und wird zu keinem anderen Zweck als zur erhöhten Sicherheit im Loginverfahren verwendet.

→ Inhaltsverzeichnis

4 Datenschutz

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern ist zur Wahrung der Datenschutzgesetzgebung verpflichtet. Persönliche Daten, die beim Ausfüllen von Formularen über das Zulassungs- und Validierungstool übermittelt werden, sind vertraulich und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Daten zu den Validierungsverfahren sowie auch Daten von abgebrochenen Validierungsverfahren werden zu Statistikzwecken in anonymisierter Form gespeichert. Dasselbe gilt für Daten aus Zulassungsverfahren und abgebrochenen Zulassungsverfahren.

Die während des Validierungs- und Zulassungsverfahrens erstellen Dossiers werden bis zum Ablauf der Beschwerdefrist bzw. bis zur rechtskräftigen Erledigung allfälliger Beschwerden aufbewahrt, mindestens jedoch während eines Jahres. Anschliessend werden sie vollständig gelöscht. Dossiers aus abgebrochenen Verfahren werden innerhalb eines Jahres ohne Systemzugriff unwiderruflich gelöscht.

5 Datensicherung

Die Datensicherheit wird durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gewährleistet. Nur die freigeschalteten Nutzerinnen und Nutzer des Tools sowie die ins Validierungs- und Zulassungsverfahren involvierten Mitarbeitenden des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes des Kantons Bern haben Zugriff auf die Daten.

Daten werden über einen gesicherten elektronischen Kanal übertragen. Passwörter werden verschlüsselt abgelegt. Demgegenüber werden Informationen betreffend Statusänderungen des Dossiers per E-Mail und damit auf einem ungesicherten Kanal übermittelt. Somit besteht das Risiko, dass jeweils die Sender- und Empfängeradressen durch Drittpersonen abgefangen und eingesehen werden können.

Für die Geheimhaltung des Passworts tragen die Nutzer und Nutzerinnen die Verantwortung.

Bei der Nutzung des Tools ausserhalb der Räumlichkeiten des Mittelschul- und Berufsbildungsamts des Kantons Bern sind die Nutzer und Nutzerinnen dazu verpflichtet, dass keine sensitiven Informationen an unbeteiligte Personen gelangen. Dazu gehört die Einsicht auf und die Ansteuerung von peripheren Geräte (Monitore, Drucker, etc.), welche nur für die berechtigten Personen möglich sein dürfen.

6 Urheberrecht

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern ist Lizenznehmer des Zulassungs- und Validierungstools der Ivaris AG und für den Inhalt des Tools verantwortlich.

Sämtliche Online-Dokumente und Webseiten sowie ihre Teile sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur zum privaten Gebrauch kopiert und ausgedruckt werden. Ohne vorgängige schriftliche Erlaubnis des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes Bern dürfen die Dokumente und Webseiten sowie ihre Teile weder vervielfältigt noch auf anderen Servern gespeichert, in Newsgroups oder Online-Dienste eingespeist oder auf einer CD-ROM oder anderen Datenträgern gespeichert werden.

7 Gewährleistung / Haftungsausschluss

Für die Haftung wird auf die allgemeinen Hinweise für die Nutzung der Internetseiten des Kantons Bern verwiesen.

Die Chefexperten/-innen und Experten/-innen und die Mitglieder der Prüfungskommissionen unterliegen den Bestimmungen der kantonalen Staatshaftung (Art. 100 ff. des Personalgesetzes vom 16. September 2004, PG, BSG 153.01). Wenn Dritten gegenüber widerrechtlich Schaden zugefügt wird, kann der Kanton auf die verantwortliche Person Rückgriff nehmen, wenn diese den Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat.

→ Inhaltsverzeichnis

8 Annahme der Nutzungsbestimmungen

Bevor die Kandidatinnen und Kandidaten sowie die Expertinnen und Experten das Tool benutzen, müssen sie den Nutzungsbedingungen zustimmen. Die Annahme der vorliegenden Nutzungsbestimmungen erfolgt elektronisch.

3 Eingangsportale der Kantone

Folgender Link dient den Kandidatinnen und Kandidaten, die zuständige Ansprechperson / die zuständige Institution im Validierungsverfahren zu finden.
www.berufsberatung.ch/dyn/show/115332

4 Qualifikationsprofil Kauffrau/-mann EFZ

Kann auf der Seite des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) eingesehen werden:
www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68400

5 Bestehensregeln Validierung von Bildungsleistungen Kauffrau/-mann EFZ

Kann auf der Seite des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) eingesehen werden:
www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68400

6 Ausführungsbestimmungen

Kann auf der Seite der Schweizerischen Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs-und Prüfungsbranchen eingesehen werden:
www.skkab.ch/fachinformationen/dokumente/

→ Inhaltsverzeichnis

7 Selbstbeurteilung

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.1 Material bewirtschaften W = Wahlpflicht

1.1.1.1 Material/Waren beschaffen (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Offerten einholen und vergleichen (1.1.1.1)	○	○	○	○
2. Konditionen und Liefertermine abklären (1.1.1.1)	○	○	○	○
3. Material/Waren bestellen (1.1.1.1)	○	○	○	○
4. Kontrolle der Lieferungen überwachen (1.1.1.1)	○	○	○	○
5. Fehllieferungen beanstanden/korrigieren (1.1.1.1)	○	○	○	○
6. Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren (1.1.1.1)	○	○	○	○

1.1.1.2 Material/Waren lagern (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Lieferungen kontrollieren und nachfordern (1.1.1.2)	○	○	○	○
2. Lieferungen einlagern (1.1.1.2)	○	○	○	○
3. Lagerbestände nachführen (1.1.1.2)	○	○	○	○
4. Lager bewirtschaften (1.1.1.2)	○	○	○	○
5. Inventar erstellen (und kontieren) (1.1.1.2)	○	○	○	○

1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Lieferauftrag bearbeiten (1.1.1.3)	○	○	○	○
2. Material/Waren rüsten (1.1.1.3)	○	○	○	○
3. Lieferdokumente erstellen (1.1.1.3)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.2 Kunden beraten

1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen (1.1.2.1)	○	○	○	○
2. Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten. Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen (1.1.2.1)	○	○	○	○
3. Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren (1.1.2.1)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

1.1.2.2 Beratungs-und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Kundengespräche vorbereiten (1.1.2.2)	○	○	○	○
2. Kundengespräche führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) (1.1.2.2)	○	○	○	○
3. Kundengespräche dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen (1.1.2.2)	○	○	○	○

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Kunden und Kundengruppen analysieren (1.1.2.3)	○	○	○	○
2. Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen (1.1.2.3)	○	○	○	○
3. Kundenkontakte auswerten (1.1.2.3)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.3 Aufträge abwickeln

1.1.3.1 Aufträge bearbeiten und ausführen

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Kundenanfragen entgegennehmen (1.1.3.1)	○	○	○	○
2. Offerten ausstellen (1.1.3.1)	○	○	○	○
3. Kunden- und Auftragsdaten erfassen (1.1.3.1)	○	○	○	○
4. Auftragsbestätigungen erstellen (1.1.3.1)	○	○	○	○
5. Aufträge bearbeiten und auslösen (1.1.3.1)	○	○	○	○
6. Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen (1.1.3.1)	○	○	○	○

1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Durchführen von Soll-Ist-Vergleichen nach Vorgaben (1.1.3.2)	○	○	○	○
2. Dokumentation der Auftrags- und Projektstände (1.1.3.2)	○	○	○	○
3. Korrektes Führen der Statistiken (1.1.3.2)	○	○	○	○

1.1.3.3 Reklamationen bearbeiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Anhand von konkreten Beispielen mit Kunden, Vorgesetzten oder Mitarbeitern aufzeigen, wie Reklamationen angemessen bearbeitet werden (1.1.3.3)	○	○	○	○
2. Darlegen wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen Reklamationen bearbeitet wurden (1.1.3.3)	○	○	○	○
3. Wenn immer möglich, die Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen dokumentieren (1.1.3.3)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeit umsetzen

1.1.4.1 Markt und Marktumfeld analysieren (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Marktumfeld, Akteure, Lieferanten / Produzenten, Konkurrenz, eigene Unternehmung, externe / interne Beeinflusser, Kunden / Produkteverwender, Absatzkanäle, Beziehungen / Schnittstellen (1.1.4.1)	○	○	○	○

1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. 4P's (Produkt, Preis, Promotion, Distribution) (1.1.4.2)	○	○	○	○

1.1.4.3 Marketingmassnahmen auswerten (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Anzahl neu gewonnener Kunden (1.1.4.3)	○	○	○	○
2. Umsatzsteigerungen bereits vorhandener Kunden (1.1.4.3)	○	○	○	○
3. Gewinn (1.1.4.3)	○	○	○	○
4. Wachstum (1.1.4.3)	○	○	○	○

1.1.4.4 Preiskalkulation für Produkte und Dienstleistungen aufzeigen (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Herstell- und Selbstkosten, Bruttogewinn, Gewinn (1.1.4.4)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.5 Aufgaben der Personaladministration

1.1.5.1 Personalein-und austritte bearbeiten (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Stellenausschreibungen vorbereiten, verfassen und durchführen. (1.1.5.1)	○	○	○	○
2. Arbeitsverträge nach Vorgaben erstellen. (1.1.5.1)	○	○	○	○
3. Arbeitszeugnisse nach Vorgaben bereinigen. (1.1.5.1)	○	○	○	○
4. Dokumente für die Sozialversicherungen einfordern / erstellen. (1.1.5.1)	○	○	○	○
5. Neue Mitarbeitende einführen. (1.1.5.1)	○	○	○	○

1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Arbeitszeiten, Absenzen und verschiedene Personaldaten (inkl. Sozial- und Lohnnebenleistungen) administrieren (1.1.5.2)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten (1.1.6.1)	O	O	O	O
2. Kreditorenrechnungen verarbeiten (1.1.6.1)	O	O	O	O
3. Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten (1.1.6.1)	O	O	O	O
4. Mahnungen und Betreibungen bearbeiten (1.1.6.1)	O	O	O	O

1.1.6.2 Kasse führen (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Eröffnen, Führen, Kontrollieren und Schliessen der Kasse (1.1.6.2)	O	O	O	O
2. Führen des Kassenbuchs (1.1.6.2)	O	O	O	O
3. Zusammenhang mit Abschluss herstellen bzw.Abschluss erstellen (1.1.6.2)	O	O	O	O

1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Quartals- und/oder Jahresabschlüssen erledigen (1.1.6.3)	O	O	O	O
2. Die für die Analyse und Beurteilung zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen umschreiben (1.1.6.3)	O	O	O	O

Handlungskompetenzen Bereich: 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites, Protokolle verfassen (1.1.7.1)	O	O	O	O

1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Daten korrekt und nachhaltig verwalten, archivieren und sichern (1.1.7.2)	O	O	O	O

→ Inhaltsverzeichnis

1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Sitzungen und Anlässe planen (1.1.7.3)	○	○	○	○
2. Teilnehmende einladen (1.1.7.3)	○	○	○	○
3. Teilnehmende betreuen (1.1.7.3)	○	○	○	○
4. Protokolle/Auswertungen erstellen (1.1.7.3)	○	○	○	○
5. Teilnehmende angemessen dokumentieren (1.1.7.3)	○	○	○	○
6. Erfolgskontrolle durchführen (1.1.7.3)	○	○	○	○

1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Entgegennahme von Brief- und Paketpost (1.1.7.4)	○	○	○	○
2. Sortierung von Brief- und Paketpost (1.1.7.4)	○	○	○	○
3. Verteilung von Brief- und Paketpost (1.1.7.4)	○	○	○	○
4. Verpackung und Versand von Brief- und Paketpost (1.1.7.4)	○	○	○	○

1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Newsletter redigieren (1.1.7.5)	○	○	○	○
2. Anschlagbrett à jour halten (1.1.7.5)	○	○	○	○
3. Intranet bewirtschaften (1.1.7.5)	○	○	○	○
4. Hauszeitung erstellen (1.1.7.5)	○	○	○	○

1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Büromaterial und Büroeinrichtungen für den Betrieb beschaffen (1.1.7.6)	○	○	○	○
2. Büromaterial und Büroeinrichtungen unterhalten und verwalten (1.1.7.6)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.2 Sprachkompetenz lokale Landessprache

1.2.1 Schriftlich in der lokalen Landessprache

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Schriftstücke in verständlicher und korrekter Sprache gestalten (Grammatik, Rechtsschreibung, Satzstellung, Zeichensetzung) (1.2.1)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

1.2.2 Mündlich in der lokalen Landessprache

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Sich mündlich sicher, überzeugend und gewandt ausdrücken (1.2.2)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.3 Sprachkompetenz Fremdsprache

1.3.1 Mündlich und schriftlich in Französisch, Italienisch oder Englisch, Niveau B1

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Mündlich und schriftlich in Französisch, Italienisch oder Englisch auf dem Niveau B1 (1.3.1)	○	○	○	○
2. Mündlich und schriftlich in einer zweiten Fremdsprache (Englisch, Französisch, Italienisch) auf dem Niveau B1 Wird eine zweite Fremdsprache beherrscht, wird diese im Lernleistungsausweis ausgewiesen (1.3.1)	○	○	○	○

1.3.2 Mündlich und schriftlich in der zweiten Fremdsprache, Niveau B1

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Ich beherrsche die Alltagssprache in einer zweiten Fremdsprache auf dem Niveau B1 gemäss dem europäischen Sprachenportfolio (akkreditiertes Zertifikat oder Sprachstandabklärung). (1.3.2)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.4 Information, Kommunikation, Administration

1.4.0 Information, Kommunikation, Administration (IKA)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Powerpoint-Folien erstellen (Diagramme und Animationen) (1.4)	○	○	○	○
2. Excel-Dateien erstellen (Formeln/Funktionen einsetzen) (1.4)	○	○	○	○
3. Windows, Word, Outlook und Internet beherrschen (1.4)	○	○	○	○

Handlungskompetenzen Bereich: 1.5 Wirtschaft und Gesellschaft, Branche und Betrieb

1.5.1 Finanzwirtschaftliche Zusammenhänge

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Wichtigste Kennzahlen der Bilanz und Erfolgsrechnung erklären (1.5.1)	○	○	○	○
2. Bilanz und Erfolgsrechnung einer zweistufigen Erfolgsrechnung sowie deren Bilanz über zwei Geschäftsjahre analysieren und vergleichen (1.5.1)	○	○	○	○
3. Finanzielle Lage auf die beiden letzten Geschäftsjahre bezogen beschreiben und beurteilen sowie deren Schlüsse ziehen, insbesondere unter Berücksichtigung der Liquidität, Sicherheit und Rentabilität der Unternehmung (1.5.1)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

1.5.2 Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Analyse und Beurteilung einer Unternehmung und deren Umfeld : Anspruchsgruppen und ihre Anliegen, Leitbild/Philosophie/Strategie, Geschichtlicher Hintergrund, Grösse und Struktur der Unternehmung, Rechtsform / Eigentumsverhältnisse, Aufbauorganisation (Organigramm), Ablauforganisation (Prozesse), Marktstellung, wirtschaftliche, regionale und soziale Bedeutung, Konkurrenz, Betriebliche und finanzielle Kennzahlen, wesentliche Stärken, Entwicklungen, Tendenzen, Qualitätsmanagement und –standards, usw. (1.5.2)	○	○	○	○

1.5.3 Recht und Staat (W)

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Öffentliches Recht, zum Beispiel folgende Themen: - Rechtsstaat und Institutionen Grundrechte (Kern und Bedeutung exemplarisch dargestellt an Eigentumsgarantie und Meinungsfreiheit) - Prinzip der Gewaltentrennung - Direkte / indirekte Demokratie - Rechte und Pflichten der Bürger (1.5.3)	○	○	○	○
2. Privatrecht, zum Beispiel folgende Themen: - Rechtsgrundsätze (Guter Glaube, Handeln nach Treu und Glauben, Beweislast) - Rechtssubjekt und Rechtsobjekt - Rechtsfähigkeit und Handlungsfähigkeit - Sachenrecht (Eigentum, Eigentumsvorbehalt und Besitz) (1.5.3)	○	○	○	○
3. Zivilprozess, Strafprozess, Verwaltungsprozess (1.5.3)	○	○	○	○
4. Entstehung Obligation sowie Entstehung und Erfüllung von Verträgen (1.5.3)	○	○	○	○
5. Erstellung eines Kaufvertrages sowie Rechte und Pflichten der Vertragspartner; zum Beispiel: - Lieferungsverzug - mangelhafte Lieferung - Zahlungsverzug - rechtliche Folgen der Nichterfüllung von Kaufverträgen (1.5.3)	○	○	○	○
6. Direkte Steuern (Einkommenssteuer, Gewinnsteuer, Vermögenssteuer, Kapitalsteuer) und indirekte Steuern, (Mehrwertsteuer, Verrechnungssteuer) (1.5.3)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

1.5.4 Gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. Im Rahmen des vorliegenden Auftrages ist eine der beiden nachfolgend aufgeführten Aufgaben A oder B zu bearbeiten: **A)** Ich zeige mit geeigneten Unterlagen, Datenanalysen und einer eigenen Beschreibung auf, wie sich die gesamtwirtschaftliche Entwicklung auf die Betriebe im Allgemeinen und im Speziellen auf das Berufsfeld der Kaufleute und auf meinen Betrieb auswirkt. Ich gehe dabei von der aktuel-len wirtschaftlichen Situation aus und lege Folgendes dar: 1. Wohlstands- und Wohlfahrtsindikatoren BIP (Wachstum, Arbeitslosigkeit, Inflation, Staatsverschuldung); 2. Zukünftig zu erwartende konjunkturelle Entwicklung und Auswirkungen auf die Betriebe und das Berufsfeld: Zinsniveau, Preisentwicklung, Branchentrends; 3. Aktuell oder zukünftig wichtige wirtschaftspolitische Probleme/Herausforderungen mit Ursachen, Beteiligten und Auswirkungen auf die Betriebe und das Berufsfeld; 4. Lösungsmöglichkeiten der politischen Parteien der Schweiz und die Rolle des Staates, die er dabei einnehmen soll. Diese 4 Bereiche werden auf max. 10 Seiten bearbeitet (Grafiken und andere Beilagen nach eigenem Ermessen). Ich stelle einen Bezug zu meinem Berufsfeld sowie den Produkten und Dienstleistungen meines Betriebes her (heutiger oder früherer Arbeitgeber). (1.5.4)	○	○	○	○
2. **B)** Ich dokumentiere mit geeigneten Unterlagen und einer eigenen Beschreibung zwei gegenwärtig oder zukünftig bedeutsame gesellschaftliche Probleme und Herausforderungen in der Schweiz und im Ausland. Ich zeige Folgendes auf: 1. Ein zentrales gesellschaftliches Problem/eine zentrale gesellschaftliche Herausforderung in der Schweiz für mein Berufsfeld, mit Begründung (Ursachen, Spannungsfelder). 2. Ein wesentliches gesellschaftliches Problem/eine wesentliche gesellschaftliche Herausforderung im Ausland für mein Berufsfeld mit Begründung (Ursachen, Spannungsfelder). 3. Analyse der Meinungsbildung von mehreren politischen Parteien oder Verbänden/ Interessenvertreter zu diesen drei Problembereichen (ihre Position, ihre Gründe und Zielkonflikte). 4. Darstellen der eigenen Position zu diesen zwei Problembereichen mit Begründung, Chancen und Gefahren. 5. Darstellen der politischen Möglichkeiten, die einem als Staatsbürger offen stehen, um das Problem zu lösen oder die Herausforderung anzugehen. Diese 5 Punkte werden auf max. 10 Seiten bearbeitet (Grafiken und andere Beilagen nach eigenem Ermessen). Ich stelle einen Bezug zu meinem Berufsfeld sowie den Produkten und Dienstleistungen meines Betriebes her (heutiger oder früherer Arbeitgeber). (1.5.4)	○	○	○	○

→ Inhaltsverzeichnis

8 Anerkennung der Berufserfahrung

Der Nachweis der Berufserfahrung ist das Zulassungskriterium zum Validierungsverfahren. Sie muss vor Beginn des Qualifikationsverfahrens belegt werden. Die Berufserfahrung wird durch den Verfahrenskanton in der Phase 1 anhand der aufgeführten Kriterien und Vorgaben überprüft. Das Dossier kann erst eingereicht werden, wenn die erforderliche Berufserfahrung belegt wurde und die Zulassungsverfügung vorliegt:

Kriterien

Kriterium	**Erläuterungen**
Formale Vorgabe im Validierungsverfahren	Gem. Art. 32 der Berufsbildungsverordnung (BBV) müssen mindestens 5 Jahre belegt werden. In der jeweiligen Verordnung über die berufliche Grundbildung (BiVO) ist der Anteil an spezifischer Berufserfahrung festgelegt. **5 Jahre (60 Monate)** erforderliche Berufserfahrung, wovon mindestens **zwei Jahren (24 Monate) zu 80%** im Bereich der Kauffrau und des Kaufmanns EFZ gem. Art. 19 der BiVO Kauffrau/-mann EFZ 2017
Form der Berufserfahrung	• Anstellung • Selbstständigkeit • Praktika • Hilfstätigkeiten werden als Berufserfahrung akzeptiert. Ausser der Kompetenz-«Radius» bei der spezifischen Berufserfahrung ist zu klein oder es liegen branchenspezifische Empfehlungen der OdA vor. Allenfalls wird durch den Zulassungskanton ein zusätzlicher Tätigkeitsbeschrieb eingefordert.
Form des Nachweises	• Arbeits-/ Zwischenzeugnis • Arbeitsbestätigung • Kassenauszüge (Versicherungsnachweis) u.a. • Fremdsprachige Belege für im Ausland erworbene Berufserfahrung müssen amtlich beglaubigt übersetzt werden
Gültigkeitsdauer	Keine Vorgabe Spezifische Berufserfahrung ist immer gültig. Ausser eine grundlegende Weiterentwicklung des Berufsfeldes führt zu einer neuen Ausgangslage.
Erforderlicher Beschäftigungsgrad / Kumulierbarkeit	80% und mehr (niedrig prozentige Beschäftigungsgrade sind kumulierbar) Ausser es liegt eine explizite OdA-Empfehlung vor.
Anrechnung von Ausbildungen	In dualen Ausbildungen erworbene Berufserfahrung wird zu 50% angerechnet (entsprechend SBBK-Empfehlung Nr.3)

→ Inhaltsverzeichnis

9 Mustererfahrungsbericht

1.1.2 Kunden beraten	
Kundenanfragen bearbeiten	
Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	
1.1.2.1 (Pflicht)	**Auftrag**
Ich beschreibe, wie ich konkrete schriftliche und mündliche Kundenanfragen bearbeitet habe oder bearbeite. Ich zeige die einzelnen Schritte bei der Bearbeitung von Kundenanfragen auf und lege dar, welche Punkte für die Zufriedenheit der Kunden zentral sind. In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe: 1. Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen 2. Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten 3. Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.	
1.1.2.1 (Pflicht)	**Detailbeschreibung**

In dieser Handlungskompetenz beziehe ich mich auf die Arbeiten in der …… wie in der Handlungskompetenz 1.1.1.1 beschrieben. Ähnliche Tätigkeiten habe ich auch als Inhaberin der Firma …… ausgeführt, wie im Erfahrungsbericht 1.1.1.1 beschrieben.

Ich erhalte an einem Arbeitstag je nach Saison 1-10 Kundenanfragen per Mail, Telefon oder vor Ort im Geschäft. Dabei bearbeite ich Anfragen für Angebote, Bestellungen, Lieferzeitangaben, Rechnungen und Mahnungen. Das Bearbeiten von telefonischen und persönlichen Anfragen unterscheidet sich vom Bearbeiten der schriftlichen Anfragen.

Kundenanfragen entgegennehmen

Telefonische oder persönliche Anfragen

Ich begrüsse den Kunden freundlich und notiere als erstes das Datum, den Namen der Firma und die Kontaktperson auf meinem Notizblock. Ich frage nach, wie ich weiterhelfen kann und erhalte die Anfrage des Kunden. Diese notiere ich auf meinem Notizblock und ergänze die wichtigen Informationen wie Telefonnummer, bei allfälligen Problemen Lösungsvorschläge und allen weiteren notwendigen Details.

Konkretes Beispiel

Herr …… ruft an. Ich nehme das Telefon ab und begrüsse ihn freundlich und notiere mir nebenbei bereits das Datum, den Namen, die Firma, die Telefonnummer und dass er angerufen hat. Ich frage ihn, wie ich weiterhelfen kann Herr …… erzählt mir, dass er in der letzten Zeit viele Zertifikate machen musste und fast keine mehr habe (Zertifikate sind Felgengutachten, die man benötigt, um die Felgen bei der Motorfahrzeugkontrolle eintragen zu können). Er fragt mich, ob ich ihm bei Gelegenheit welche zusenden könnte. Ich höre ihm aufmerksam zu und notiere mir die Information mit dem Zertifikatpapier, welches er benötigt (Beleg: Notiz Telefon).

Schriftliche Anfrage

Schriftliche Anfragen erhalte ich über die Hauptmailadresse …… da es sich um eine Anfrage handelt, bei der es um eine Adressänderung geht oder die Buchhaltung betrifft, kann ich die Anfrage selbstständig bearbeiten. Bei anderen Anfragen bespreche ich mit meinem Team, wer sich diesen

→ Inhaltsverzeichnis

annehmen wird. Demjenigen leite ich die Mail weiter und gebe ihm allenfalls zusätzlich erhaltene telefonische Informationen zu diesem Sachverhalt weiter.

Konkretes Beispiel
Ich erhalte eine E-Mail von der Firma …….. und sehe, dass es sich um eine Adressänderung handelt. Somit weiss ich, dass ich die Anfrage selbstständig bearbeite (Beleg: Kundenanfrage).

Zentrale Punkte für die Kundenzufriedenheit
Ich achte darauf, freundlich und zuvorkommend auf die Anfrage zu reagieren. Ich höre dem Kunden aufmerksam zu respektive lese den Text aufmerksam durch. Wichtige Informationen, die mir fehlen, erfrage ich höflich. Selbstverständlich merke ich mir den Namen des Kunden und spreche ihn mit diesem an und verabschiede ihn auch mit Namen. Zentral ist auch, dass man auf jeden Kunden individuell eingeht. Die Stammkunden schätzen es beispielsweise, wenn der Umgang weniger förmlich und dafür persönlicher ist. Wenn einmal ein Kunde sich meldet, der wütend ist oder unhöflich spricht, bleibe ich ruhig und regle die Situation auf der Sachebene.

Kundenanfragen bearbeiten und beantworten

Telefonische oder persönliche Anfragen
Sobald der Kunde mir sein Anliegen mitgeteilt hat, kontrolliere ich, ob ich alle Informationen erhalten habe. Falls nicht, bitte ich den Kunden freundlich mir diese zu nennen oder zu besorgen. Wenn ich alle Angaben habe, beantworte ich dem Kunden seine Fragen. Bei schwierigen Fällen leite ich das Telefongespräch an einen meiner Mitarbeiter weiter oder hole diese zum Gespräch dazu. Zu den schwierigen Fällen gehören beispielsweise Fahrzeuge, über die keine genauen Angaben vorhanden sind oder spezielle Wünsche bezüglich Felgengrössen, die mit speziellen Gutachten bei der MFK (Motorfahrzeugkontrolle) eingetragen werden müssen. Wenn die Anfrage komplett erledigt wurde, setze ich einen Haken hinter meiner persönlichen Notiz, so dass ich eine Kontrolle über die offenen und erledigten Aufgaben habe.

Konkretes Beispiel
Herr …….. hat mir von dem bald fehlenden Zertifikatpapier erzählt. Dieses habe ich noch lagernd bei uns im Geschäft. Ich sage ihm, dass ich noch welche habe und ihm noch heute einen Karton mit dem Spediteur …….. zukommen lassen kann, Herr …….. ist erfreut über die schnelle Bearbeitung seiner Anfrage. Ich verabschiede mich freundlich von ihm am Telefon (Beleg: Notiz Telefon).

Schriftliche Anfragen
Ich kontrolliere, ob ich alle notwendigen Angaben für die Bearbeitung habe. Falls nicht, frage ich höflich per E-Mail beim Kunden nach, ob er mir diese organisieren kann. Wenn ich alle Angaben habe, beantworte ich dem Kunden freundlich seine Fragen. Ich setze jeweils unsere Hauptemailadresse ins CC, so das mein Team sieht, dass diese Anfrage bereits beantwortet wurde. Anfragen, die vertiefte Fachkenntnisse über Felgen und Fahrzeuge verlangen, leite ich an meine Mitarbeiter per E-Mail weiter und setze den Kunden ins CC, so dass er sieht, dass seine Anfrage angenommen wurde und von wem sie verarbeitet wird (Beleg: Kundenanfrage).

Konkretes Beispiel
Herr …….. von der Firma …….. hat mir alle nötigen Angaben für eine Adressänderung in der E-Mail notiert. Ich ändere in unserem System Büro+ die betroffenen Daten und setzte sie in Kenntnis darüber, dass die Änderungen umgehend erfolgt sind. Dabei setze ich unsere Hauptemailadresse ins CC, so dass meine Mitarbeiter sehen, dass ich die Anfrage beantwortet habe.

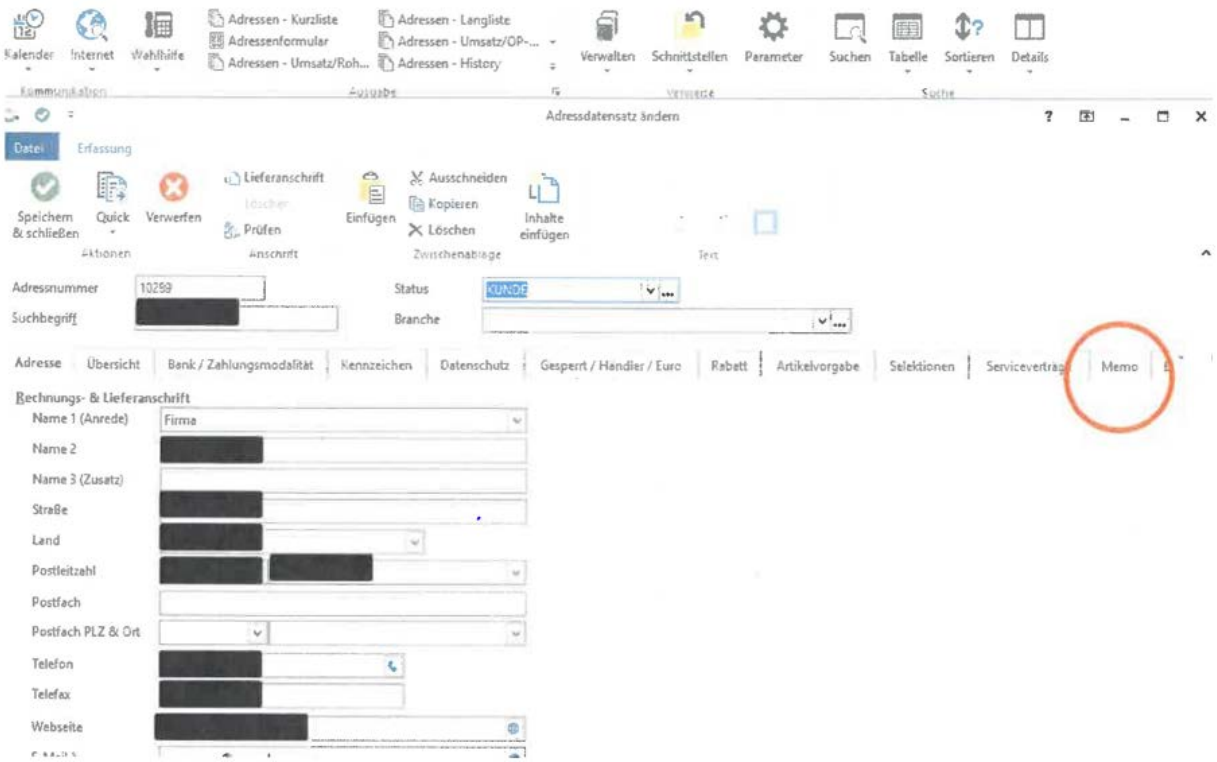
Zentrale Punkte für die Kundenzufriedenheit
Ich achte darauf, dem Kunden innert eines Tages sachlich, freundlich, prägnant und kompetent zu antworten. Auch bei diesem Schritt spreche ich den Kunden immer mit Namen an. Die Stammkunden bevorzugen dabei, wie oben erwähnt, einen weniger förmlichen Umgang.

→ Inhaltsverzeichnis

Kundenkontakte nachvollziehbar dokumentieren

In meiner Firma arbeiten wir mit dem Software Büro+. Kunden ohne Kundenstamm werden neu angelegt und wichtige Informationen wie Bankdaten und Notizen zum Kunden werden ins Memo eingetragen, damit diese jederzeit einsehbar sind. Bei bestehenden Kunden werden neue Informationen im Memo ergänzt.

Konkretes Beispiel
Ich habe telefonischen Kontakt mit Frau …..… von der Firma …..… betreffend einer offenen Rechnung. Ich notiere zuerst mein Kürzel …..… und das Datum. So kann man sehen, wann und von wem die Information eingetragen wurde, damit bei allfälligen Unklarheiten klar ist, wen man fragen kann. Danach schreibe ich die Information klar verständlich und prägnant hin (Beleg: Kundenkontakte).



Ausschnitt Büro+Kundenstamm. Bei «Memo» werden Kundeninformationen hinterlegt

Zentrale Punkte für die Kundenzufriedenheit

Wenn ich Kundendaten und Informationen nachvollziehbar dokumentiere, unterstütze ich die Kundenzufriedenheit indirekt. Dadurch, dass beim nächsten Kontakt mit dem Kunden alle Informationen für jeden Mitarbeiter einsehbar und somit präsent sind, kann dem Kunden ein Gefühl von Sicherheit und Wichtigkeit gegeben werden.

→ Inhaltsverzeichnis

10 Dokumentenkontrolle

Version	Datum	Initialen	Bemerkungen
0.1	25.10.2019	FBE	Initialversion
0.2	10.02.2020	FBE	Änderung
0.3	15.04.2020	FBE	Anpassung Adressen
0.4	22.09.2020	FBE	Anpassung Muster-Erfahrungsbericht
0.5	27.10.2020	FBE	Anpassung Layout
0.6	04.12.2020	FBE	Nutzungsbestimmungen
0.7	07.01.2021	FBE	Anpassung Eingangsportale
0.8	16.02.2021	FBE	Anpassung Auslösung
0.9	10.07.2024	FBE	Anpassung Gebühren