

**Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 19.12.2016, Branche Dienstleistung und Administration D&A ; per 01.01.2017 für die VAE.**

| Handlungskompetenzbereiche:  | Berufliche Handlungskompetenzen  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|---|--|
|  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   | 6  |
| 1.1.1 Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften              | 1.1.1.1 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.  | 1.1.1.2 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.   | 1.1.1.3 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.   |  |   |  |
| 1.1.2 Kunden beraten   | 1.1.2.1 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.  | 1.1.2.2 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen <b>und setzen dabei Produkte- und Dienstleistungskennnisse überzeugend ein.</b>  | 1.1.2.3 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.  |  |   |  |
| 1.1.3 Aufträge abwickeln   | 1.1.3.1 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen <b>und setzen dabei ihre Produkte- und Dienstleistungskennnisse ein.</b>   | 1.1.3.2 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.   | 1.1.3.3 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.   |  |   |  |
| 1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen | 1.1.4.1 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.   | 1.1.4.2 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.   | 1.1.4.3 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.  | 1.1.4.4 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.         |   |  |
| 1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen                    | 1.1.5.1 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.   | 1.1.5.2 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.   |  |  |   |  |
| 1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen                         | 1.1.6.1 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.  | 1.1.6.2 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.   | 1.1.6.3 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitzuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.   |  |   |  |
| 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben          | 1.1.7.1 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.   | 1.1.7.2 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.  | 1.1.7.3 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.  | 1.1.7.4 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.                                 | 1.1.7.5 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen. | 1.1.7.6 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, Mobililar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten. |
| 1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)                          | 1.2.1 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, <b>Schriftstücke, insbesondere das Dossier, differenziert, situations- und adressatengerecht zu gestalten.</b> Setzen eine verständliche sowie korrekte Sprache ein und setzen die verschiedenen Kommunikationsmittel und Dokumente überzeugend ein. | 1.2.2 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, <b>mündlich sicher, überzeugend und gewandt beim Validierungsgespräch zu argumentieren.</b> Gestalten die verbale und nonverbale Kommunikation stimmig. Sind fähig, Gedanken und Ausführungen adressaten- und situationsgerecht zu strukturieren und darzulegen. |  |  |   |  |
| 1.3 Fremdsprache(n)  | 1.3.1 <b>Pflicht</b><br><b>Erbringen den Nachweis</b> in einer zweiten Landessprache (Französisch, Italienisch) oder in Englisch auf dem Niveau B1.  | 1.3.2 <b>Fakultativ</b><br><b>Erbringen den Nachweis</b> in einer zweiten Fremdsprache (Englisch, Französisch, Italienisch) auf dem Niveau B1.   |  |  |   |  |
| 1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)                   | 1.4 <b>Pflicht</b><br>Der Bereich Information/Kommunikation/Administration (IKA) wird im Rahmen des gesamten Dossiers beurteilt, insbesondere im Rahmen des Handlungskompetenzbereichs 1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben.                                    |  |  |  |   |  |
| 1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)                                  | 1.5.1 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, finanzielle Informationen <b>einer Unternehmung (unter Berücksichtigung der Liquidität, Rentabilität und Sicherheit)</b> fachgerecht zu verarbeiten.   | 1.5.2 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft zu verstehen und <b>die zentralen Aspekte und Besonderheiten einer Firma aufzuzeigen (heutiger oder früherer Arbeitgeber).</b>   | 1.5.3 <b>Wahlpflicht</b><br>Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme zu <b>erkennen und einzuordnen.</b> | 1.5.4 <b>Pflicht</b><br>Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, politischen und gesellschaftlichen Fragen zu verstehen. |   |  |

**Erklärungen zu den Handlungskompetenzbereichen:**

> grün = berufliche Kernkompetenzbereiche (1.1.1 - 1.1.7). Die beruflichen Kernkompetenzen entsprechen im Rahmen der beruflichen Grundbildung (BOG) den Leistungszielen des "betrieblichen Teils" (Branche und Betrieb).  
 > gelb = berufliche Basiskompetenzbereiche (1.2-1.5). Die beruflichen Basiskompetenzen, mit der in den Beruf integrierten Allgemeinbildung, entsprechen der Fähigkeit, berufliche und gesellschaftliche Herausforderungen zu meistern.  
 Sie entsprechen im Rahmen der beruflichen Grundbildung (BOG) den Leistungszielen des "schulischen Teils" (am Lernort Berufsfachschule vermittelte Fachkompetenzen).

**Erklärungen zu den Handlungskompetenzen:** > Die gelb markierten beruflichen Handlungskompetenzen sind in der Formulierung abweichend und in der Anforderung gleichwertig zum Referenz-Qualifikationsprofil D&A vom 19.12.2016.

**Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employé/es de commerce CFC du 19.12.2016. Services et administration (S&A); dès 1.1.2017 pour la VAE.**

| Domaines de compétences:  | Compétences opérationnelles   |  |  |  |   |  |
|---|---|--|--|--|---|--|
|   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5   | 6  |
| 1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services | 1.1.1.1 Optionnel<br>Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.  | 1.1.1.2 Optionnel<br>Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.   | 1.1.1.3 Optionnel<br>Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.  |  |   |  |
| 1.1.2 Conseiller les clients  | 1.1.2.1 Obligatoire<br>Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.   | 1.1.2.2 Obligatoire<br>Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, ainsi qu'en appliquant les connaissances des produits et des services.  | 1.1.2.3 Obligatoire<br>Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.                        |  |   |  |
| 1.1.3 S'occuper du traitement des commandes                               | 1.1.3.1 Obligatoire<br>Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux, tout en appliquant les connaissances des produits et des services.  | 1.1.3.2 Obligatoire<br>Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de documenter l'état des mandats ou des projets et de tenir à jour les délais et les coûts.   | 1.1.3.3 Obligatoire<br>Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.  |  |   |  |
| 1.1.4 Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques | 1.1.4.1 Optionnel<br>Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.   | 1.1.4.2 Optionnel<br>Sont capables d'utiliser de manière ciblée les instruments de marketing de l'entreprise afin d'acquérir et de fidéliser des clients.  | 1.1.4.3 Optionnel<br>Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.  | 1.1.4.4 Optionnel<br>Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées. |   |  |
| 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel       | 1.1.5.1 Optionnel<br>Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.  | 1.1.5.2 Optionnel<br>Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.   |  |  |   |  |
| 1.1.6 Exécuter des processus financiers                                   | 1.1.6.1 Optionnel<br>Sont capables de traiter les factures entrantes et sortantes en suivant des instructions.  | 1.1.6.2 Optionnel<br>Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.  | 1.1.6.3 Optionnel<br>Sont capables de participer à la clôture des comptes et de préparer les ratios en vue de leur analyse et de leur évaluation.  |  |   |  |
| 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles           | 1.1.7.1 Obligatoire<br>Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux   | 1.1.7.2 Obligatoire<br>Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.  | 1.1.7.3 Obligatoire<br>Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.  | 1.1.7.4 Obligatoire<br>Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).   | 1.1.7.5 Obligatoire<br>Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise). | 1.1.7.6 Obligatoire<br>Sont capables d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau. |
| 1.2 Langue standard (langue nationale de la région)                       | 1.2.1 Obligatoire<br>Sont capables de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'expriment dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents. | 1.2.2 Obligatoire<br>Sont capables d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien de validation. Maîtrisent la communication verbale et non verbale. Sont capables de structurer et de présenter leurs idées et leurs développements en tenant compte de la situation et du public visé. |  |  |   |  |
| 1.3 Langue(s) étrangère(s)  | 1.3.1 Obligatoire<br>Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien) ou en anglais correspondent au niveau B1.   | 1.3.2 Facultatif<br>Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue étrangère (anglais, allemand, italien) correspondent au niveau B1.  |  |  |   |  |
| 1.4 Information / communication / administration (ICA)                    | 1.4 Obligatoire<br>Les compétences opérationnelles en ICA sont évaluées dans le cadre de l'ensemble du dossier de validation, notamment dans le cadre du domaine de compétences 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles.  |  |  |  |   |  |
| 1.5 Economie et société (E&S)   | 1.5.1 Obligatoire<br>Sont capables de traiter de manière correcte des informations financières d'une entreprise (en termes de liquidités, rentabilité et sécurité).   | 1.5.2 Optionnel<br>Sont capables de comprendre les concepts de base de l'économie d'entreprise et de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).   | 1.5.3 Optionnel<br>Sont capables, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de reconnaître et de classer des problèmes juridiques. | 1.5.4 Obligatoire<br>Sont capables de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, politiques et sociaux.                        |   |  |

**Explications quant aux domaines de compétences:**

> vert = domaines des compétences professionnelles clés (1.1.1 - 1.1.7). Les compétences professionnelles clés correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie entreprise" (Branche et entreprise) dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FPI-FIEn).  
 > jaune = domaines des compétences professionnelles de base (1.2-1.5). Les compétences professionnelles de base, avec la culture générale intégrée dans la profession, correspondent à la capacité à surmonter les défis rencontrés dans la profession et en tant qu'acteur économique et social. Elles correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie école" dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FPI-FIEn).

**Explications quant aux compétences opérationnelles:** > Les compétences opérationnelles marquées en jaune s'écartent au niveau de la formulation du profil de qualification de référence de S&A du 19.12.2016; elles sont cependant équivalentes.