

Baustein 5

Lerndokumentation

Version 1.1
29.6.2016

Wegleitung Lerndokumentation

Sinn und Zweck

Im Artikel 12 der Verordnung über die berufliche Grundbildung der Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ sind folgende Hinweise über die Lerndokumentation festgehalten:

1. Die lernende Person führt eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten, die erworbenen Fähigkeiten und ihre Erfahrungen im Betrieb festhält.
2. Der Berufsbildner oder die Berufsbildnerin kontrolliert und unterzeichnet die Lerndokumentation semesterweise. Er oder sie bespricht sie mindestens einmal pro Semester mit der lernenden Person.
3. Der Berufsbildner oder die Berufsbildnerin hält den Bildungsstand der lernenden Person in einem Bildungsbericht fest.

Die Lerndokumentation hilft den Lernenden wichtige Arbeitsabläufe festzuhalten und nochmals zu überdenken, während sie diese aufschreiben. Das Fachwissen wird immer wieder repetiert, vertieft und erweitert.

Für den Berufsbildner ist die Lerndokumentation ein Instrument zur Überprüfung des Ausbildungsverlaufs und zur Qualitätssicherung der Ausbildung.

Planung der Semester

Für die Grundbildung Fachleute Kundendialog bestehen Semesterplanung mit allen geplanten Arbeitssituation und den damit verbundenen Leistungszielen.

Der Bildungsplan mit allen Leistungszielen ist beinhaltet in der überarbeiteten Form die Übersicht der Leistungsziele aller Lernorte (Baustein 3 des Ausbildungsprogramms).

Inhalt Lerndokumentation

In der Lerndokumentation sind alle betrieblichen Leistungsziele abgebildet. Diese können jedoch nicht einzeln betrachtet werden, sondern stehen im Kontext mit den Leistungszielen der Berufsfachschule und der überbetrieblichen Kurse.

Die Planung berücksichtigt ein Zusammenspiel der drei Lernorte und eine festgelegte Chronologie. Deshalb empfiehlt es sich, die Semesterplanungen zu berücksichtigen.

Führen der Lerndokumentation

Die Lerndokumentation dient den Lernenden neben dem Bildungsbericht als Feedback-Instrument und Standortbestimmung.

Die Gestaltung ist dem Lernenden überlassen.

Wichtig ist, die Arbeiten über das ganze Semester zu dokumentieren, damit am Ende des Semesters (Abgabetermin) bereits die ersten Inhalte verfasst sind.

Falls der chronologische Ablauf der Semesterpläne nicht eingehalten werden kann, reicht ein Vermerk des Lernenden mit einer Begründung.

Es können Arbeitssituationen bereits vorgearbeitet oder nachgeholt werden. Für die Bewertung ist eine klare Begründung ausreichend.

Am Ende der Grundbildung sollen alle Arbeitssituationen dokumentiert sein.

Art der Dokumentation

Pro Arbeitssituation sollen $\frac{1}{2}$ bis max. 2 A4 Seiten dokumentiert werden.

Die Erfahrungsberichte können mit Text, Grafiken, Foto's, Skizzen etc. gestaltet sein.

Zeigen Sie die Ergebnisse laufend dem Berufsbildungsverantwortlichen und holen Sie Feedback ein. Dadurch erhalten Sie einen Eindruck was sich als Inhalt für die Lerndokumentation eignet.

Sie sind verantwortlich für die Lerndokumentation. Doch gerne dürfen Sie sich Hilfe nehmen.

Besprechen Sie die Lernfortschritte mit ihrem Betreuer und tauschen Sie sich mit anderen Mitarbeitern aus. Das kann wertvollen Input geben.

Achten Sie auch auf sprachliche Richtigkeit.

Sie sollten sich um die sprachliche Richtigkeit bemühen. Word hat eine Rechtschreibfunktion und bei Fachwörtern hilft Ihnen bestimmt Ihr Berufsbildungsverantwortlicher.

Beispiel einer Arbeitssituation finden Sie auf der nächsten Seite.

4. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):
 3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Arbeitssituation:
 Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

Tipps für Lernende

- Planen Sie Ihre Lerndokumentation und die Einträge frühzeitig.
- Führen Sie Ihre Aufzeichnungen/Einträge regelmässig durch. Dies ermöglicht Ihnen eine vollständige Wiedergabe und Interpretation des Erlebten und Erlernenen
- Erstellen Sie sich eine Checkliste, was Sie alles für Ihre Lerndokumentation und die Einträge darin brauchen.
- Halten Sie Ihre Erlebnisse umfassend und in kurzen, treffenden Sätzen fest (keine Romane).
- Ergänzen Sie die Aufzeichnungen mit selbst hergestellten Bildern, Fotos und Skizzen.
- Berichten Sie genau über die Arbeiten in Ihrem Betrieb (Praxisbezug). Stellen Sie einen persönlichen Bezug her, was Ihnen beim Lernen schwer gefallen ist oder auch leicht. Berichten Sie aus persönlicher Sicht und verknüpfen den fachlichen Teil damit.
- Seien Sie kreativ und verleihen Sie der Lerndokumentation Ihre persönliche Note.
- Fragen Sie nach Unterlagen, welche Sie für die Erstellung des Eintrages benötigen (Listen, Muster, Beispiele, Pläne).
- Kontrollieren Sie den Eintrag nach Vollendung auf Vollständigkeit.
- Schreiben Sie keine fachliche Abhandlung aus Büchern, von Kollegen oder im Internet ab.
- Führen Sie Ihre Lerndokumentation so, dass diese als ein Grundlagen- und Nachschlagewerk genutzt werden kann.
- Fragen Sie bei Unklarheiten Ihren Berufsbildner/Ihre Berufsbildnerin.

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.1.1.3. / 1.1.3.2.

Arbeitssituation:
 Ich kenne die Vision, Charta und Leitbilder unserer Firma und kann diese im Alltag umsetzen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.1.3.1

Arbeitssituation:

Ich weiss, wie ich mich im beruflichen Umfeld kleiden soll und tausche mich auf eine höfliche Weise mit meinem Vorgesetzten, Teammitgliedern und anderen Mitarbeitern aus.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.2.1.1. / 1.2.1.2. / 2.1.1.1.

Arbeitssituation:

Meinen Arbeitsplatz kann ich eigenständig optimal vorbereiten und alle Hilfsmittel für einen reibungslosen Arbeitsablauf bereithalten und einsetzen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.5.1.2. / 1.5.1.3.

Arbeitssituation:
 Ich kenne nonverbale Signale, kann sie deuten, richtig einschätzen und mein Verhalten anpassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.4.2.1. / 1.5.3.1. / 1.6.2.2. / 5.2.3.1.

Arbeitssituation:

Ich weiss, was Dienstleistungsorientierung bedeutet und verhalte mich gegenüber internen und externen Kunden entsprechend.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.6.3.1. / 1.7.1.3.

Arbeitssituation:
 Ich kenne mögliche Konfliktsituationen und weiss, wie ich positiv einwirken kann.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

1. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.4.3.1. / 1.4.4.1.

Arbeitssituation:
 Ich interessiere mich für Neues und beteilige mich aktiv und in positiver Weise am Teamleben.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.1.3. / 2.1.2.2. / 2.1.4.1.

Arbeitssituation:

Ich kann ein Kundengespräch positiv und gemäss betrieblichen Vorgaben eröffnen und führen. Ich kann den Gesprächspartner mit Namen ansprechen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.4.2. / 2.5.3.1. / 3.6.1.5.

Arbeitssituation:

Ich erfasse das Kundenanliegen schnell und kann zielgerichtet das Gespräch einleiten/führen und die wichtigen Punkte schriftlich verfassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.3.2.1.

Arbeitssituation:

Ich kann die Dienstleistungen und Produkte meines Arbeitgebers aufzählen und verständlich beschreiben.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.1.1.2. / 4.1.4.2. / 5.2.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne unterschiedliche Fragetechniken, um Kundenanliegen zu erfassen und kann aktiv zuhören.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):
 3.6.1.1. / 3.6.1.4.

Arbeitssituation:
 Ich kann Gespräche professionell weiterverbinden und die Wartezeit für Kunden angenehm gestalten.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):
 4.5.2.1. / 4.5.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne den Nutzen und die Vorteile unserer Produkte und Dienstleistungen.

Ich weiss, wo ich mich über (neue) Produkte informieren kann und bin in der Lage diese schriftlich zusammenzufassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.1.3.1. / 4.1.4.2. / 5.3.1.1. / 5.3.2.1. / 5.3.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne die Zielgruppen unserer Produkte und kann Kundenwünsche eruieren und entsprechend mein Gespräch steuern.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):
 4.2.4.1. / 4.2.4.2.

Arbeitssituation:

Ich erkenne Kundensignale bei Unzufriedenheit und kann schriftlich (Mail oder Brief) mein Verständnis für eine Kundenreklamation ausdrücken.

Ich kenne geeignete Formulierungen, um Kunden zu beruhigen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):
 5.4.2.3. / 5.4.3.1.

Arbeitssituation:
 Ich kann ein Gespräch unabhängig vom Verlauf positiv und nach betrieblichen Vorgaben beenden.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

6. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen

Leistungsziel(e):

6.1.1.1. / 6.1.2.1. / 6.2.1.1. / 6.3.1.1. / 6.4.1.1. / 6.4.2.1. / 6.4.3.2. / 6.4.4.1.

Arbeitssituation:

Ich kenne meine Arbeitsinstrumente und Hilfsmittel und weiss, wie ich sie sinnvoll einsetze.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

7. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Vorschriften und Vorgaben einhalten

Leistungsziel(e):

7.1.1.1. / 7.1.2.2. / 7.1.3.2. / 7.3.1.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne die Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz und weiss, wie ich sie einhalte.

Ich kenne die Folgen, wenn ich Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz nicht einhalte.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:			
was	bis wann		
Erneute Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____			
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r		

7. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Vorschriften und Vorgaben einhalten

Leistungsziel(e):
 7.3.1.2. / 7.3.4.1.

Arbeitssituation:
 Ich kenne die Bestimmungen des Datenschutzes und kann meine Einhaltung beurteilen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

7. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester

Vorschriften und Vorgaben einhalten

Leistungsziel(e):

7.2.1.1. / 7.2.3.1. / 7.3.1.2. / 7.4.1.1. / 7.4.1.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne die betrieblichen Bestimmungen und spezifische Weisungen von Auftraggebern. Ich weiss, wie ich mir diese Informationen beschaffe und kann meine Einhaltung beurteilen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.1.4.1./1.6.4.1.

Arbeitssituation:

Ich weiss, in welchen Unterlagen ich Informationen zu Verhalten, Umgangsformen und Kleiderregeln finde und kann anhand dieser Informationen mein Verhalten einschätzen und mich bei Bedarf anpassen. Dadurch stelle ich sicher, meine Firma positiv zu repräsentieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.2.4.1. / 1.3.1.1. / 1.3.3.1. / 1.3.3.2. / 1.4.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kann meine Arbeitsinstrumente optimal einsetzen und vorausschauend meinen Arbeitsplatz organisieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.6.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kann Informationen auf verständliche Weise mündlich und schriftlich verfassen/zusammenfassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.4.5.1. / 3.5.2.1. / 3.5.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne meine Stellenbeschreibung und/oder Funktionsbeschreibung und kann meine Aufgabe in den Gesamtzusammenhang der Contact Center Organisation stellen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.5.3.2.

Arbeitsituation:
 Ich kenne Feedbackregeln, kann diese sinnvoll anwenden und proaktiv Feedback einholen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.4.5.2. / 1.5.3.2.

Arbeitsituation:
 Ich kenne Teamphasen und Teamrollen und kann diese im Zusammenhang erklären. Ich kenne meine eigene Teamrolle.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):
 2.2.1.1. / 2.3.2.1.

Arbeitssituation:
 Ich kann Kundenwünsche eruieren und entsprechend mein Gespräch steuern.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.1.2. / 2.1.2.2. / 2.2.1.2. / 2.5.1.2. / 2.4.2.2. / 2.4.2.3.

Arbeitssituation:

Ich kann ein Gespräch interessant, informativ und effizient gestalten. Dabei halte ich betriebliche Vorgaben ein.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.5.1.1. / 2.5.3.1. / 3.3.2.3.

Arbeitssituation:

Ich weiss, wie Kundenangaben korrekt erfasst werden, kann diese finden und allenfalls korrigieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):
2.6.1.1.

Arbeitssituation:
Ich erkenne Signale für den Gesprächsabschluss und kann diesen einleiten.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.2.1.4.

Arbeitssituation:

Ich bin in der Lage, ein ruhiges Gesprächsklima zu schaffen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.4.1.2. / 3.4.3.1. / 3.5.3.1. / 3.5.3.2. / 3.5.3.3. / 3.5.4.2.

Arbeitssituation:

Ich erfasse das Kundenanliegen und argumentiere adressatengerecht.

Ich kenne verschiedene Kundentypen und deren unterschiedliche Reaktionsweise.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

1.1.3.2. / 3.4.2.1. / 3.4.3.2.

Arbeitssituation:

Ich kann Prozesse im Zusammenhang mit Weisungen, AGB's und Vorgaben beschreiben.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.3.1.1. / 3.3.1.2. / 3.3.1.3. / 3.3.3.1. / 3.3.4.1.

Arbeitssituation:

Ich kann Fehler in den Kundendaten erkennen, korrigieren und dem Kunden die Vorgehensweise zur Fehlerbehebung verständlich erklären.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):
 3.7.1.1. / 4.6.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kann ein Kundengespräch (Schwerpunkt binden und betreuen) in der regionalen, sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.1.1.3. / 4.5.1.2. / 4.5.3.2. / 4.5.4.1. / 4.5.5.1. / 4.5.5.2.

Arbeitssituation:

Ich gebe den Kunden sinnvolle Zusatzinformationen und weiss, wie ich ihn überraschen/verblüffen kann.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.3.1.1. / 4.3.2.3. / 4.3.3.2. / 5.2.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kenne die Reklamationsphasen und bin in der Lage, Gespräche neutral zu führen und den Kunden beruhigen auf positiv auf ihn einzuwirken.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.3.1.1./ /5.4.1.1. / 5.4.1.2.

Arbeitssituation:

Ich kann ein Gespräch zusammenfassen und verbindliche Termine nennen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 2. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):
 3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Arbeitssituation:
 Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

1. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):

1.6.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kenne Feedback-Varianten und kann diese sinnvoll einsetzen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
1.6.2.2.

Arbeitssituation:

Ich führe Besucher durch meine Firma und kann ihnen verständlich Auskunft über Firma, Dienstleistungen und Abläufe geben. Dabei strukturiere ich meine Präsentation optimal und trete kompetent auf.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.2.2./2.1.3.1./2.1.4.1./2.4.1.1./2.4.4.2./2.7.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kann auf Kundenbedürfnisse eingehen und mittels Hilfsmittel eingrenzen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.4.2./2.3.1.1./2.3.1.2.

Arbeitssituation:

Ich erkläre dem Kunden das Vorgehen und argumentiere verständlich. Dabei halte ich betriebliche Vorgaben ein.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.4.2./2.1.4.3./2.2.1.1./2.6.3.1.

Arbeitssituation:

Ich erkenne Kaufsignale, argumentiere überzeugend und gebe geeignete Produktbeschreibungen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.1.1.4.

Arbeitssituation:

Ich kann auf Kundeneinwände eingehen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):
 3.1.1.4./3.4.4.1.

Arbeitssituation:

Ich kann auf Kundenanliegen und Reklamationen eingehen und mündlich, wie auch schriftlich, geeignet reagieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.1.2.

Arbeitssituation:

Aufgrund von Situationsanalyse kann ich Erklärungen geben und Lösungen anbieten.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.1.2./4.4.1.1./4.4.1.2.

Arbeitssituation:

Bei Kündigungen kann ich in angepasster Art die Gründe erfragen und dem Kunden Zusammenhänge erklären.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.1.3./4.2.1.4./4.2.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kann bei Reklamationen mein Verständnis zeigen und Entgegenkommen signalisieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kann gezielt Kündigungsgründe erfragen und Unzufriedenheiten klären.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.6.1.3./1.6.1.4.

Arbeitssituation:
 Ich kann neue Mitarbeiter/Lernende einarbeiten und mittels Feedbacktechnik korrigierend einwirken.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.6.2.2./1.6.4.2.

Arbeitssituation:

Einführungen kann ich selbständig (mündlich und schriftlich) vorbereiten und Informationen verständlich vermitteln.

Ich kann zielgerichtet und dem Wissenstand des Empfängers angebracht, Informationen vermitteln.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

1. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Leistungsziel(e):
 1.7.1.2./1.7.4.1.

Arbeitssituation:

Ich kenne die Konfliktphasen und weiss, wie ich lösungsorientiert und wirkungsvoll Massnahmen einleite oder Verhalten anpassen kann.

Ich kann schwierige Situationen einschätzen, auf der Sachebene Lösungen finden und mich sinnvoll abgrenzen

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.2.2./2.1.3.1./2.2.1.1./2.2.1.2./2.2.3.1./2.3.1.1./2.3.1.2./2.4.1.1.

Arbeitsituation:

Ich setze die passende Gesprächstechnik ein und nutze dazu Unterlagen zur Unterstützung.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.6.3.1.

Arbeitssituation:

Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

2. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.4.1./2.1.4.2./2.1.4.3./2.3.5.1./2.3.5.2./2.4.4.2./2.7.1.1.

Arbeitssituation:

Im Gespräch berücksichtige ich die Kundenmotive und kann ein Kundengespräch (Schwerpunkt gewinnen und rückgewinnen) in der regionalen, sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):
 3.1.1.4./3.4.4.1./3.7.1.1.

Arbeitsituation:
 Ich kann Lösungsvorschläge für Kunden verständlich begründen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.2.2.

Arbeitsituation:

Ich bin in der Lage auf Kündigungen zu reagieren und die Gründe zu erfragen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.2.2./4.2.3.1./4.4.1.1./4.4.1.2.

Arbeitssituation:

Ich kann jedes Gespräch aufgrund des Kundentypen individuell gestalten.

Ich weiss, wie ich mit positiver Wortwahl und bildhafter Sprache ein Gespräch gestalten kann

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

Arbeitssituation:

Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kann konkrete Vorschläge zur Wiedergutmachung oder ein konkretes Angebot verständlich mündlich und schriftlich vermitteln.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):

5.3.1.2./5.5.1.1.

Arbeitssituation:

Ich bin in der Lage Umfragen strukturiert durchzuführen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 4. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

Arbeitssituation:

Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

Arbeitssituation:

Ich kenne alle Möglichkeiten Kundenmotive zu verstehen und kann auf verständliche Weise die entsprechenden Produkteinformationen übermitteln.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2.

Arbeitssituation:

Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.7.1.1.

Arbeitssituation:

Ich trete im Kundengespräch professionell auf und verfüge über eine dem Kunden und der Situation angepasste Gesprächstechnik. Dabei setze ich positive Formulierungen und bildhafte Sprache ein und kann auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse adäquat eingehen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

3. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):
 3.3.2.1./6.3.3.1.

Arbeitssituation:

Ich erkenne Fehlerquellen betreffend Kundenangaben in betrieblichen Informationssystemen und weiss diese zu vermeiden.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.4.2.2.

Arbeitssituation:

Ich weiss, wie ich Kunden zu verschiedenen Gelegenheiten und in unterschiedlichen Situationen überraschen/verblüffen kann.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

5. Handlungskompetenzbereich / 5. Semester

Kunden zurückgewinnen

Leistungsziel(e):
 5.2.2.2.

Arbeitssituation:

Ich kann alle Fragetechnik optimal einsetzen und begründen wann, welche Fragetechnik am besten zum Ziel führt.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

2. Handlungskompetenzbereich / 6. Semester

Kunden gewinnen

Leistungsziel(e):

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

Arbeitssituation:

Ich kann alle Kundengespräche in der regionalen, sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

3. Handlungskompetenzbereich / 6. Semester

Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

3.7.1.1.

Arbeitssituation:

Ich beherrsche die mündliche und schriftliche Kommunikation mit dem Kunden für alle Anliegen. Die betrieblichen Hilfsmittel kann ich zielgerichtet für alle Kundenbetreuungssituationen nutzen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r

4. Handlungskompetenzbereich / 6. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):
 4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

Arbeitssituation:
 Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____

4. Handlungskompetenzbereich / 6. Semester

Kunden binden

Leistungsziel(e):

4.6.1.1.

Arbeitssituation:

Zusatzinformationen kann ich mündliche wie auch schriftlich gezielt einbringen sowie Zusatzverkäufe optimal platzieren und zu einem positiven Abschluss führen.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:	
was	bis wann
Erneute Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
Diese Bewertung wurde mit dem Lernenden abschliessend besprochen (Datum): _____	
Unterschrift Berufsbildner/in	Unterschrift Lernende/r
_____	_____