

# **Baustein 5**

## **Lerndokumentation**

**Version 1.2**  
**01.08.2022**

# Wegleitung Lerndokumentation

## Meine Lerndokumentation: Das Wichtigste in Kürze

### Wozu dient meine Lerndokumentation?

- Die Lerndokumentation macht Ihre Lernfortschritte sichtbar, unterstützt den Lernprozess und dient als Standortbestimmung während Ihrer Ausbildung. In jedem Semester gehen Sie Arbeitssituationen nochmals durch, dokumentieren diese und überlegen sich, wie Sie was ausgeführt haben. Ihr/Ihre Berufsbildner/in bespricht Ihre Lerndokumentation regelmässig mit Ihnen, gibt Ihnen eine Rückmeldung zu Ihren Arbeiten und beantwortet Ihre Fragen. Einmal pro Semester wird die Rückmeldung schriftlich im Bildungsbericht festgehalten.
- Die Lerndokumentation ist Ihr persönliches Nachschlagewerk. Sie darf als Hilfsmittel für die praktische Abschlussprüfung (Qualifikationsverfahren) verwendet werden. Je besser Ihre Arbeit dokumentiert ist, desto leichter können Sie Informationen daraus für die Prüfung und für die gesamte Ausbildungszeit verwenden.
- Die Lerndokumentation ist ein Nachweisinstrument, das Sie für Ihre berufliche Laufbahn nutzen können. Sie können auf der Grundlage gut ausgewählter Beiträge ein Portfolio erstellen, das Ihre berufliche Kompetenz und Ihre besonderen Stärken aufzeigt. So bleibt Ihre Lerndokumentation auch nach der Ausbildung ein wertvolles Mittel für Ihre Positionierung im Arbeitsmarkt.

### Wer ist verantwortlich für meine Lerndokumentation?

Die Lerndokumentation ist Ihr persönliches Arbeitsinstrument. Ihr/Ihre Berufsbildner/in erklärt Ihnen, worauf Sie beim Führen der Lerndokumentation achten müssen und bei wem Sie Hilfe holen können, wenn Sie Fragen haben. Sie sind selbst dafür verantwortlich, Ihre Lerndokumentation regelmässig nachzuführen. Ihr/Ihre Berufsbildner/in informiert Sie, wie viel Zeit Ihnen wöchentlich während der

Arbeitszeit zum Schreiben der Lernberichte zur Verfügung gestellt wird.

### Wie erstelle ich meine Lerndokumentation?

Damit Sie mit Ihrer Lerndokumentation zufrieden sind und damit arbeiten können, kann Ihnen die 6-Schritte-Methode behilflich sein. Sie beschreibt in sechs Schritten, wie Sie den Lernbericht bestmöglich erstellen können, Ihre Fortschritte dokumentiert aber auch darüber, was nicht so gut gelaufen ist.

## IPERKA METHODE



1. Informationen einholen: Was muss ich alles wissen?
2. Den Lernbericht planen: Welche Arbeit beschreibe ich? Wie beschreibe ich sie?
3. Entscheiden: wie gehe ich beim Erstellen des Lernberichts vor: Für welches Vorgehen entscheide ich mich?
4. Den Lernbericht realisieren: Wie setze ich das geplante Vorgehen um? Halte ich mich an die festgelegten Regeln?
5. Den Lernbericht kontrollieren: Habe ich alles beschrieben? Ist der Lernbericht vollständig und korrekt?
6. Den Arbeitsprozess auswerten und die Arbeit verbessern: Was ist mir gut gelungen? Was muss ich verbessern?

In der Lerndokumentation sind die betrieblichen Leistungsziele abgebildet. Diese stehen im Kontext mit den Leistungszielen der Berufsfachschule und der überbetrieblichen Kurse.

Die Leistungsziele finden Sie im Bildungsplan: <https://auris-verband.ch/bildungsplan/>

### Wie soll meine Lerndokumentation aussehen?

Seien Sie kreativ und verleihen Sie der Lerndokumentation Ihre persönliche Note.

Die Lerndokumentation soll Ihre Identifikation mit dem Beruf und mit Ihrem Lehrbetrieb ausdrücken.

Pro Arbeitssituation sollen ½ bis max. 2 A4 Seiten dokumentiert werden (am Computer oder von Hand).

Sie können Ihre Lernberichte mit Text, Grafiken, Fotos, Skizzen usw. gestalten.

Achten Sie auf sprachliche Richtigkeit und korrekte Verwendung des Fachvokabulars.

Am Ende der Grundbildung sollen alle Arbeitssituationen dokumentiert sein.

### Kontrolle über die Vollständigkeit der Lernberichte im Betrieb

Mindestens einmal pro Semester kontrollieren und unterzeichnen die Berufsbildner/innen die Lernberichte.

Die Angaben betreffend Lehrjahr/Semester sind Empfehlungen und können an die betrieblichen Gegebenheiten angepasst werden. Die Tabelle auf den folgenden Seiten hilft, die Übersicht zu behalten.

## 1. Lehrjahr / 1. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am	Bemerkungen
Ich kenne die Vision, Charta und Leitbilder unserer Firma und kann diese im Alltag umsetzen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
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.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Meinen Arbeitsplatz kann ich eigenständig optimal vorbereiten und alle Hilfsmittel für einen reibungslosen Arbeitsablauf bereithalten und einsetzen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne nonverbale Signale, kann sie deuten, richtig einschätzen und mein Verhalten anpassen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich weiss, was Dienstleistungsorientierung bedeutet und verhalte mich gegenüber internen und externen Kunden entsprechend.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne mögliche Konfliktsituationen und weiss, wie ich positiv einwirken kann.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich interessiere mich für Neues und beteilige mich aktiv und in positiver Weise am Teamleben.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kann mit schwierigen Ausnahmesituationen (Todesfälle, Invalidität, Arbeitslosigkeit, Krankheit) umgehen und professionell auf Kunden eingehen. Ich zeige Empathie und kann mich auf der persönlichen Ebene abgrenzen.	Kunden betreuen			
Ich kann ein Kundengespräch positiv und gemäss betrieblichen Vorgaben eröffnen und führen. Ich kann den Gesprächspartner mit Namen ansprechen.	Kunden gewinnen			
Ich erfasse das Kundenanliegen schnell und kann zielgerichtet das Gespräch einleiten/führen und die wichtigen Punkte schriftlich verfassen.	Kunden gewinnen			

## 1. Lehrjahr / 2. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am:	Bemerkungen
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.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kann meine Arbeitsinstrumente optimal einsetzen und vorausschauend meinen Arbeitsplatz organisieren.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kann Informationen auf verständliche Weise mündlich und schriftlich verfassen/zusammenfassen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne meine Stellenbeschreibung und/oder Funktionsbeschreibung und kann meine Aufgabe in den Gesamtzusammenhang der Contact Center Organisation stellen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne Feedbackregeln, kann diese sinnvoll anwenden und proaktiv Feedback einholen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne Teamphasen und Teamrollen und kann diese im Zusammenhang erklären. Ich kenne meine eigene Teamrolle.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kann Kundenwünsche eruieren und entsprechend mein Gespräch steuern.	Kunden gewinnen			
Ich erfasse das Kundenanliegen und argumentiere adressatengerecht. Ich kenne verschiedene Kundentypen und deren unterschiedliche Reaktionsweise.	Kunden betreuen			
Ich kann ein Gespräch interessant, informativ und effizient gestalten. Dabei halte ich betriebliche Vorgaben ein.	Kunden gewinnen			
Ich bin in der Lage, ein ruhiges Gesprächsklima zu schaffen.	Kunden betreuen			
Ich weiss, wie Kundenangaben korrekt erfasst werden, kann diese finden und allenfalls korrigieren.	Kunden gewinnen			

Ich kann Fehler in den Kundendaten erkennen, korrigieren und dem Kunden die Vorgehensweise zur Fehlerbehebung verständlich erklären.	Kunden betreuen			
Ich kann Prozesse im Zusammenhang mit Weisungen, AGB und Vorgaben beschreiben.	Kunden betreuen			
Ich kann ein Kundengespräch (Schwerpunkt binden und betreuen) in der regionalen Landessprache sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.	Kunden betreuen			
Ich kann Beratungs- und Reklamationsgespräche in einer Fremdsprache führen.	Kunden betreuen			
Ich gebe den Kunden sinnvolle Zusatzinformationen und weiss, wie ich ihn in Beratungs- und Reklamationsgesprächen überraschen bzw. verblüffen kann.	Kunden binden			
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.	Kunden binden			
Ich kenne die Reklamationsphasen und bin in der Lage, Gespräche neutral zu führen und den Kunden beruhigen auf positiv auf ihn einzuwirken.	Kunden binden			
Ich erkenne Kunden mit einer emotionalen Schiefelage und kann diese einordnen und verarbeiten. Ich kann mit der Situation lösungsorientiert umgehen.	Kunden binden			
Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.	Kunden binden			
Ich kann anhand von Aufnahmen von Beratungs- und Reklamationsgesprächen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.	Kunden binden			

## 2. Lehrjahr / 1. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am:	Bemerkungen
Ich nutze geeignete Arbeitsinstrumente, um meine Aufgaben termingerecht zu erledigen. Ich plane die erforderliche Zeit für die Erledigung meiner Pendenzen und setze verbindliche Termine.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne Feedback-Varianten und kann diese sinnvoll einsetzen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
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.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kann auf Kundenbedürfnisse eingehen und mittels Hilfsmittel eingrenzen.	Kunden gewinnen			
Ich erkläre dem Kunden das Vorgehen und argumentiere verständlich. Dabei halte ich betriebliche Vorgaben ein.	Kunden gewinnen			
Mit gezieltem Einsatz von Fragetechniken ermittle ich das Kaufmotiv. Ich kann bedarfs- und bedürfnisgerechte Produkte anbieten, erkenne Kaufsignale und mögliche zusätzliche Kundenbedürfnisse. Dabei argumentiere ich überzeugend.	Kunden gewinnen			
Ich kann auf Kundeneinwände eingehen.	Kunden betreuen			
Ich kann auf Kundenanliegen und Reklamationen eingehen und mündlich, wie auch schriftlich, geeignet reagieren.	Kunden betreuen			
Ich kann Kündigungsgründe analysieren, die nötigen Abklärungen treffen und kundengerechte Lösungen anbieten.	Kunden binden			
Ich kann bei Reklamationen mein Verständnis zeigen und Entgegenkommen signalisieren.	Kunden binden			
Bei verbalen Angriffen von Kunden erkenne ich meine eigenen Grenzen. Ich bleibe sachlich und hole mir rechtzeitig Hilfe bei meinen Vorgesetzten. Ich kann mich situativ abgrenzen.	Kunden binden			

Ich kann gezielt Kündigungsgründe erfragen und Unzufriedenheiten klären.	Kunden zurückgewinnen			
Ich bin in der Lage auf Kündigungen zu reagieren und die Gründe zu erfragen.	Kunden binden			
Ich kann Lösungsvorschläge für Kunden verständlich begründen.	Kunden betreuen			
Ich kann konkrete Vorschläge zur Wiedergutmachung oder ein konkretes Angebot verständlich mündlich und schriftlich vermitteln.	Kunden zurückgewinnen			

## 2. Lehrjahr / 2. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am:	Bemerkungen
Ich kann neue Mitarbeiter/Lernende einarbeiten und mittels Feedbacktechnik korrigierend einwirken.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Einführungen kann ich selbständig (mündlich und schriftlich) vorbereiten und Informationen verständlich vermitteln. Ich kann zielgerichtet und dem Wissenstand des Empfängers angebracht, Informationen vermitteln .	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich kenne die Konfliktphasen und weiss, wie ich lösungsorientiert und wirkungsvoll Massnahmen einleite und/oder Verhalten anpassen kann. Ich kann schwierige Situationen einschätzen, auf der Sachebene Lösungen finden und mich situativ abgrenzen.	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten			
Ich setze die passende Gesprächstechnik ein und nutze dazu Unterlagen zur Unterstützung.	Kunden gewinnen			
Ich kann jedes Gespräch aufgrund des Kundentypen individuell gestalten. Ich weiss, wie ich mit positiver Wortwahl und bildhafter Sprache ein Gespräch gestalten kann.	Kunden binden			
Ich bin in der Lage, Umfragen strukturiert durchzuführen.	Kunden zurückgewinnen			
Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.	Kunden gewinnen			
Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität durch geeignete Massnahmen optimieren.	Kunden binden			

<p>Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und durch geeignete Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.</p>	<p>Kunden zurückgewinnen</p>			
<p>Ich kann anhand von Aufnahmen von Umfragen und Rückgewinnungsgespräche eine Selbstreflexion vornehmen und durch geeignete Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.</p>	<p>Kunden zurückgewinnen</p>			
<p>Im Gespräch berücksichtige ich die Kundenmotive und kann ein Kundengespräch (Schwerpunkt gewinnen) in der regionalen, sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen .</p>	<p>Kunden gewinnen</p>			
<p>Im Gespräch berücksichtige ich die Kundenmotive und kann ein Kundengespräch (Schwerpunkt Umfragen und Kunden zurückgewinnen) in der regionalen Landessprache, sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.</p>	<p>Kunden gewinnen</p>			

### 3. Lehrjahr / 1. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am:	Bemerkungen
Ich kenne alle Möglichkeiten, Kundenmotive zu verstehen und kann auf verständliche Weise die entsprechenden Produkteinformationen übermitteln.	Kunden gewinnen			
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.	Kunden betreuen			
Ich erkenne Fehlerquellen betreffend Kundenangaben in betrieblichen Informationssystemen und weiss diese zu vermeiden. Ich weiss, wie ich die mir zur Verfügung stehenden Mittel effizient nutzen kann.	Kunden betreuen			
Ich kann die verschiedenen sozialen Medien und Plattformen gezielt für den Kundenkontakt nutzen. Ich kann meine Kommunikation den einzelnen Kanälen (Chat, Telefon usw.) anpassen und kundenorientiert einsetzen.	Kunden binden			
Ich weiss, wie ich Kunden zu verschiedenen Gelegenheiten und in unterschiedlichen Situationen überraschen bzw. verblüffen kann.	Kunden binden			
Ich kann unterschiedliche Frage-techniken optimal einsetzen und begründen wann, welche Technik am besten zum Ziel führt.	Kunden zurückgewinnen			

### 3. Lehrjahr / 2. Semester

Arbeitssituation	Handlungskompetenz	Erledigt am:	Besprochen am:	Bemerkungen
Ich beherrsche die mündliche und schriftliche Kommunikation mit dem Kunden für alle Anliegen. Die betrieblichen Hilfsmittel kann ich zielgerichtet für alle Kundenbetreuung - Situationen nutzen.	Kunden betreuen			
Zusatzinformationen kann ich mündlich wie auch schriftlich gezielt einbringen sowie Zusatzverkäufe optimal platzieren und zu einem positiven Abschluss führen.	Kunden binden			
Ich kann alle Kundengespräche in der regionalen Landessprache sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.	Kunden gewinnen			
Ich kann anhand von Aufnahmen Verkaufsgespräche analysieren, eine Selbstreflexion vornehmen und mit geeigneten Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.	Kunden binden			

# 1. Semester

## Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit

**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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Arbeitssituation:**

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

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Allgemeine Gesprächstechnik

### 3. Handlungskompetenzbereich / 1. Semester Kunden betreuen

#### Leistungsziel(e):

1.7.1.3 / 2.1.4.2 / 3.2.1.4 / 3.2.2.5 / 4.3.2.3.

#### Arbeitssituation:

**Ich kann mit schwierigen Ausnahmesituationen (Todesfälle, Invalidität, Arbeitslosigkeit, Krankheit) umgehen und professionell auf Kunden eingehen.**

**Ich zeige Empathie und kann mich auf der persönlichen Ebene abgrenzen.**

#### Auftrag

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

#### Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Kundengespräche eröffnen und einleiten

**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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 gewinnen**

**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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Zielgruppen und Dienstleistungen - Nutzen und Vorteile von Produkten

### 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.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 gewinnen**

**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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 gewinnen**

**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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche?  
Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche weiterverbinden

### 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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche beenden

### 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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
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):**

4.3.1.1./ 5.4.1.1. / 5.4.1.2.

**Arbeitssituation:**

Ich kann ein Gespräch zusammenfassen und verbindliche Termine nennen.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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):**

**2.6.1.1.**

**Arbeitssituation:**

**Ich erkenne Signale für den Gesprächsabschluss und kann diesen einleiten.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen

### 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 wichtigsten Arbeitsinstrumente und Informationsquellen/Plattformen.  
Ich weiss, wie ich sie sinnvoll einsetze.**

#### Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

#### Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>	
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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. / 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 kenne die Bestimmungen des Datenschutzes und halte sie ein. Ich weiss, wo ich aktuelle Informationen bei Bedarf beschaffen kann.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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. Semester

### Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit gestalten

**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.

Ich kann anhand dieser Informationen mein Verhalten einschätzen und mich bei Bedarf anpassen. Dadurch stelle ich sicher, meine Firma positiv zu repräsentieren.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

<b>Beurteilung Berufsbildner</b>	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
<b>Erneute Beurteilung Berufsbildner</b>	
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Arbeitssituation:**

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

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
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.

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

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Anliegen und Kundenwünsche erfassen und bearbeiten

### 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.

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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.**
**Auftrag**
**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**
**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Allgemeine Gesprächstechnik

### 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.

#### Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

#### Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
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		

## Kundendaten erfassen

### 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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Prozesse und Weisungen

### 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 und Vorgaben beschreiben.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche in der Fremdsprache führen

### 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 Landessprache sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.

#### Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

#### Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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 Beratungs- und Reklamationsgespräche in einer Fremdsprache führen.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Kundenverblüffung

### 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 sie in Beratungs- und Reklamationsgesprächen überraschen bzw. verblüffen kann.**

#### Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

#### Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Umgang mit Reklamationen

### 4. Handlungskompetenzbereich / 2. 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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.  
Ich kann Kunden beruhigen und positiv auf sie einzuwirken.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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):**

4.2.1.3 / 4.2.1.4 / 4.2.2.2 / 4.2.3.1 / 4.3.2.3

**Arbeitssituation:**

Ich erkenne Kunden mit einer emotionalen Schiefelage und kann diese einordnen und verarbeiten.  
Ich kann mit der Situation lösungsorientiert umgehen.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche?  
Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche analysieren

### 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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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 Aufnahmen von Beratungs- und Reklamationsgesprächen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität optimieren.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Rückblick auf das 1. Lehrjahr

### **Auftrag:**

**Schildern Sie, wie Sie Ihr erstes Lehrjahr erlebt haben.**

**Welches waren aus Ihrer Sicht die wichtigsten Meilensteine?**

**Woran merken Sie, dass Sie sich mit Ihrem Lehrberuf identifizieren?**

**In welchen Situationen ist es Ihnen gelungen, Markenbotschafter/in für Ihren Lehrbetrieb zu sein?**

**Wie ist es Ihnen gelungen, das Wissen aus der Berufsfachschule und den überbetrieblichen Kursen im beruflichen Alltag umzusetzen?**

**Wer oder was hat Sie unterstützt?**

**Dieser Rückblick wurde mit der/dem Lernenden besprochen (Datum):** \_\_\_\_\_

Unterschrift Berufsbildner/in

Unterschrift Lernende/r

\_\_\_\_\_

### 3. Semester

## Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit gestalten

**1. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester  
Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten**

**Leistungsziel(e):**

1.2.1.1 / 1.2.1.2 / 1.2.4.1 / 1.3.1.1 / 1.3.3.1 / 1.3.3.2

**Arbeitssituation:**

**Ich nutze geeignete Arbeitsinstrumente, um meine Aufgaben termingerecht zu erledigen.  
Ich plane die erforderliche Zeit für die Erledigung meiner Pendenzen und setze verbindliche Termine.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Umgang mit Kundenanliegen

**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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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:**

Mit gezieltem Einsatz von Fragetechniken ermittle ich das Kaufmotiv.  
 Ich kann bedarfs- und bedürfnisgerechte Produkte anbieten, erkenne Kaufsignale  
 und mögliche zusätzliche Kundenbedürfnisse. Dabei argumentiere ich überzeugend.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Einwandbehandlung

### 3. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester Kunden betreuen

Leistungsziel(e):

**3.1.1.4.**

Arbeitssituation:

**Ich kann auf Kundeneinwände eingehen.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Umgang mit Reklamationen

### 3. Handlungskompetenzbereich / 3. Semester Kunden betreuen

**Leistungsziel(e):**

**3.1.1.4./3.4.4.1.**

**Arbeitssituation:**

**Ich kann auf Kundenanliegen und Reklamationen eingehen. Ich kann sowohl mündlich wie auch schriftlich angemessen reagieren.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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:**

**Ich kann Kündigungsgründe analysieren, die nötigen Abklärungen treffen und kundengerechte Lösungen anbieten.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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):**

1.7.1.3/1.7.4.1/3.2.2.5/3.5.1.2/3.5.1.3/3.5.2.1

**Arbeitssituation:**

Bei verbalen Angriffen von Kunden erkenne ich meine eigenen Grenzen.  
 Ich bleibe sachlich und hole mir rechtzeitig Hilfe bei meinen Vorgesetzten.  
 Ich kann mich situativ abgrenzen.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
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

## Kündigungen und Kunden zurückgewinnen

**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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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):**

**4.2.2.2.**

**Arbeitssituation:**

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

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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./3.7.1.1.

**Arbeitssituation:**  
Ich kann Lösungsvorschläge für Kunden verständlich begründen.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Arbeitssituation:**

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

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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. Semester

### Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit gestalten

**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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 und/oder Verhalten anpassen kann.**

**Ich kann schwierige Situationen einschätzen, auf der Sachebene Lösungen finden und mich situativ abgrenzen.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Allgemeine Gesprächstechnik

**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.

**Arbeitssituation:**

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

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Umfragen durchführen

### 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.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche analysieren

### 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.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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:**  
Ich kann anhand von Gesprächsaufnahmen eine Selbstreflexion vornehmen und meine Gesprächsqualität durch geeignete Massnahmen optimieren.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 durch geeignete Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.**
**Auftrag**
**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**
**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

<b>Beurteilung Berufsbildner</b>			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
<b>Erneute Beurteilung Berufsbildner</b>			
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 Aufnahmen von Umfragen und Rückgewinnungsgesprächen eine Selbstreflexion vornehmen und durch geeignete Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche in der Fremdsprache führen

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

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Rückblick auf das 2. Lehrjahr

**Auftrag:**

**Schildern Sie, wie Sie dieses Lehrjahr erlebt haben.**

**Welches waren aus Ihrer Sicht die wichtigsten Meilensteine?**

**Woran merken Sie, dass Sie sich mit Ihrem Lehrberuf identifizieren?**

**In welchen Situationen ist es Ihnen gelungen, Markenbotschafter/in für Ihren Lehrbetrieb zu sein?**

**Wie ist es Ihnen gelungen, das Wissen aus der Berufsfachschule und den überbetrieblichen Kursen im beruflichen Alltag umzusetzen?**

**Wer oder was hat Sie unterstützt?**

**Dieser Rückblick wurde mit der/dem Lernenden besprochen (Datum):** \_\_\_\_\_

Unterschrift Berufsbildner/in

Unterschrift Lernende/r

## 5. Semester

### Kundenmotive erkennen und Nutzenargumentation

**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.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Allgemeine Gesprächstechniken

### 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.**

**Ich kann auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse adäquat eingehen.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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.**

**Ich weiss, wie ich die mir zur Verfügung stehenden Mittel effizient nutzen kann.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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):**

**6.2.4.1**

**Arbeitssituation:**

**Ich kann die verschiedenen sozialen Medien und Plattformen gezielt für den Kundenkontakt nutzen. Ich kann meine Kommunikation den einzelnen Kanälen (Chat, Telefon usw.) anpassen und kundenorientiert einsetzen.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Kundenverblüffung

### 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 bzw. verblüffen kann.**

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner			
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>			
<b>was</b>	<b>bis wann</b>		
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 unterschiedliche Fragetechniken optimal einsetzen und begründen wann, welche Technik am besten zum Ziel führt.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

- 1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?**
- 2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.**
- 3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:**

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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. Semester

### Allgemeine Gesprächstechniken

#### 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.**

Auftrag

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

Reflexion:

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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 mündlich wie auch schriftlich gezielt einbringen sowie Zusatzverkäufe optimal platzieren und zu einem positiven Abschluss führen.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräch in einer Fremdsprache führen

**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 Landessprache sowie einer Fremdsprache führen und schriftliche Informationen verfassen.**

**Auftrag**

**Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.**

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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

## Gespräche analysieren

### 4. Handlungskompetenzbereich / 6. Semester Kunden binden

**Leistungsziel(e):**

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

**Arbeitssituation:**

Ich kann anhand von Aufnahmen Verkaufsgespräche analysieren, eine Selbstreflexion vornehmen und mit geeigneten Massnahmen meine Gesprächsqualität optimieren.

**Auftrag**

Beschreiben Sie, wie Sie die Situation im Arbeitsalltag erlebt haben.

**Reflexion:**

1. Was ist mir gelungen? Womit hatte ich Schwierigkeiten?
2. Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Nennen Sie konkrete Anwendungsbeispiele.
3. Folgende Unterrichtsinhalte (Themen, Lehrmittel) aus der Berufsfachschule und/oder den überbetrieblichen Kursen bzw. den betriebsinternen Schulungen halfen mir in der Situation:

Beurteilung Berufsbildner	
nicht erfüllt <input type="checkbox"/>	teilweise erfüllt <input type="checkbox"/>
erfüllt <input type="checkbox"/>	gut erfüllt <input type="checkbox"/>
<b>Wenn nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, Massnahmen definieren:</b>	
<b>was</b>	<b>bis wann</b>
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