

## **Qualifikationsprofil Kauffrau/Kaufmann EFZ**

**68500 Kauffrau/Kaufmann EFZ – Basisgrundbildung**

**68600 Kauffrau/Kaufmann EFZ – Erweiterte Grundbildung**

**Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung vom 26. September 2011**

---

*Das vorliegende generische Qualifikationsprofil verfolgt drei Ziele: (1) Es umfasst alle Referenz-Handlungskompetenzen für den Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ. (2) Es ist die Grundlage des Bildungsplans und der branchenspezifischen Qualifikationsprofile und Leistungszielkataloge, welche von diesem Qualifikationsprofil abgeleitet sind. (3) Darüber hinaus ermöglicht es den Vergleich mit verwandten Berufen auf anderen Bildungsstufen sowie mit ähnlichen Berufen im Ausland.*

*Für die Validierung von Bildungsleistungen gelten die branchenspezifischen Qualifikationsprofile.*

### **Inhalt:**

- I. Berufsbild**
- II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen**
- III. Anforderungsniveau des Berufes**

### **I. Berufsbild**

#### **Das Berufsbild der Kaufleute Basisbildung (B-Profil) und Erweiterte Grundbildung (E-Profil)**

##### **1. Das Berufs- und Arbeitsfeld**

Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Beratung externer und interner Kunden über die Verrichtung administrativer Tätigkeiten bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung.

Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeit je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus.

Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

## 2. Die Handlungskompetenzen

Die Handlungskompetenzen lassen sich im Überblick wie folgt darstellen:

<b>H a n d l u n g s k o m p e t e n z b e r e i c h e</b> (nach 1. Fachkompetenzen gegliedert)				
1.2	1.3	1.1 "Branche und Betrieb"	1.4	1.5
Standardsprache regionale Landessprache (LS)	Fremdsprachen (FS) 2. Landessprache und/oder Englisch	<b>1. Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</b>	Information, Kommunikation, Administration (IKA)	Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)
		<b>2. Kunden beraten</b>		
		<b>3. Aufträge abwickeln</b>		
		<b>4. Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>		
		<b>5. Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>		
		<b>6. Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b>		
		<b>7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>		
		<b>8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>		

Im Zentrum stehen acht betriebliche Handlungskompetenzen („Branche und Betrieb“), welche branchenspezifisch zum kompetenten Handeln im Beruf befähigen. Sie werden gestützt durch schulische Handlungskompetenzen in den Bereichen Sprachen, Information, Kommunikation, Administration (IKA) sowie Wirtschaft und Gesellschaft (W&G).

Die Handlungskompetenzen werden bei beiden Profilen „Basis-Grundbildung“ (B-Profil) und „Erweiterte Grundbildung“ (E-Profil) in der praktischen Ausbildung gleich ausgebildet. In den schulischen Handlungskompetenzen verfügen Kaufleute im B-Profil über breitere Kenntnisse in IKA, über weniger Kenntnisse in W&G und über nur eine Fremdsprache (siehe auch Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 für die betrieblich organisierte Grundbildung, Teil B, Kap. 3 Inhaltliche Anforderungen an die beiden schulischen Profile).

Im Einzelnen lassen sie die betrieblichen Handlungskompetenzen folgendermassen umschreiben:

### - **Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften**

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

- **Kunden beraten**

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

- **Aufträge abwickeln**

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

- **Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen**

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

- **Aufgaben der Personaladministration ausführen**

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

- **Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen**

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

- **Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

- **Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden**

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über die Firma, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

### **3. Beitrag des Berufes in der Gesellschaft und Wirtschaft**

Die kaufmännische Ausbildung hat für die schweizerische Volkswirtschaft eine zentrale Bedeutung. Für die grosse Mehrheit der über 370'000 privaten Unternehmen und staatlichen Institutionen der Schweiz stellt sie die wichtigste Nachwuchsquelle von Fachleuten für die betriebswirtschaftlichen Bereiche dar. Kaufleute werden in insgesamt 21 Branchen ausgebildet. Es handelt sich um eine typische Querschnittsausbildung, wobei zum Teil auch erhebliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Branchen bestehen. Die kaufmännische Grundbildung ist mit rund 30'000 Lernenden mit Abstand die zahlenstärkste berufliche Grundbildung. Die kaufmännische Grundbildung ist für junge Frauen und Männer gleichermaßen attraktiv und ist auch eine bedeutende Basis für die berufliche Weiterbildung und für ein Studium an einer höheren Fachschule oder Fachhochschule.

Ihr kommt deshalb in der schweizerischen Volkswirtschaft eine hohe Bedeutung zu, welche durch den steten Strukturwandel geprägt ist. Die technologischen Entwicklungen, insbesondere in der anwendungsbezogenen Informatik, die Weiterentwicklung der betrieblichen Prozesse und Arbeitsabläufe sowie neue Formen der Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern usw. verändern die Anforderungen an Kaufleute stark und verlangen daher von den Berufsleuten ein ausgeprägtes Mass an Selbstständigkeit, Kreativität, Eigeninitiative, die Bereitschaft für das lebenslange Lernen und die Mitverantwortung für nachhaltiges Handeln.

Die kaufmännische Grundbildung kennt zwei eigenständige Berufe: Die zweijährige Ausbildung zur Büroassistentin EBA bzw. zum Büroassistenten EBA und die dreijährige Ausbildung zur Kauffrau EFZ bzw. zum Kaufmann EFZ (mit und ohne Berufsmaturität). Beide Berufe sind aufeinander abgestimmt.

## **II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen**

Seiten 5 und 6.

Übersicht der beruflichen Referenz-Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ (Seite 1)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1.1 Branche und Betrieb</b>										
Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)										
1.1.1 Material/Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.							
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.	1.1.2.4 Sind fähig, Produkte- und Dienstleistungskennnisse in der Kundenberatung überzeugend einzusetzen.						
1.1.3 Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Sind fähig, Soll-Sind-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.	1.1.3.3 Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.	1.1.3.4 Sind fähig, Produkte- und Dienstleistungskennnisse in den Arbeitsprozessen fachgerecht einzusetzen.						
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu analysieren.	1.1.4.2 Sind fähig, Marktbeobachtungen und Recherchen zu Informationen von Produkten oder Dienstleistungen durchzuführen.	1.1.4.3 Sind fähig, die Marketing-Instrumente (4Ps) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.4 Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.5 Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.					
1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.2 Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.								
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.6.2 Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.	1.1.6.4 Sind fähig, Soll-Sind-Vergleiche vorzunehmen und die Dokumentation der Auftrags- und Projektstände zu führen.						
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Sind fähig, Mobilar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.				
1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	1.1.8.1 Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.2 Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.4 Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.5 Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen und Hilfsmitteln die wichtigen Einflussfaktoren der Umwelt auf die Geschäftstätigkeit und die Branche aufzuzeigen.					

## Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann (Seite 2, schulischer Teil)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)</b>	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht auszudrücken.	1.2.2 Sind fähig, Inhalte und Absichten von Texten, von bildhaft dargestellten Informationen sowie von gesprochenen Aussagen zu verarbeiten und nachvollziehbar darzustellen.	1.2.3 Sind fähig, differenziert und sachbezogen Texte und Textinhalte fachkundig zu analysieren und zu interpretieren. Sie nehmen Aussagen genau wahr und wenden die Sprache gewandt und routiniert an.	1.2.4 Sind fähig, Texte dem Adressaten und dem Informationszweck angemessen wie auch korrekt und ansprechend zu erstellen. Sie bauen sie logisch nachvollziehbar auf, gliedern sie übersichtlich und setzen ihre Kenntnisse der Sprache und der Stilistik gekonnt ein.	1.2.5 Sind fähig, geeignete Recherchemethoden und Medien für die Informationsbeschaffung sinnvoll und effizient zu nutzen und die Ergebnisse wirkungsvoll zu präsentieren. Sie berücksichtigen die Zuverlässigkeit von Quellen und respektieren fremdes Eigentum.	1.2.6 Sind fähig, ihre Meinung kompetent und mit stichhaltigen Argumenten zu vertreten. Sie berücksichtigen bei der Entscheidungsfindung unterschiedliche Aspekte einer Problemstellung und formulieren Beweggründe schriftlich differenziert aus.	1.2.7 Sind fähig, in Beruf und Alltag klar, verständlich und adressatengerecht mündlich gemäss den Regeln zu kommunizieren. Sie reagieren angemessen auf Kommunikationspartner/-innen. In verbaler und nonverbaler Hinsicht.				
<b>1.3 Fremdsprache(n)</b>	1.3.1 Sind fähig, aufmerksam und aktiv zuzuhören, bei Verständnisproblemen nachzufragen und situations- und adressatengerecht zu reagieren.	1.3.2 Sind fähig, durch aufmerksames Lesen einen ihrem Niveau angepassten Text zu verstehen. Sie setzen dabei geeignete Hilfsmittel sowie Strategien zum Textverständnis ein.	1.3.3 Sind fähig, schriftliche Texte in ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld formal und stilistisch korrekt zu verfassen. Sie setzen die grundlegenden grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz sicher ein.	1.3.4 Sind fähig, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und diese mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken. Sie erkennen sprachlich-kulturelle Gegebenheiten und gehen mit ihnen bewusst, adressaten- und situationsgerecht um.							
<b>1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)</b>	1.4.1 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten effizient einzusetzen. Sie stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.	1.4.2 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse fachgerecht und sicher einzusetzen.	1.4.3 Sind fähig, Dokumente für die interne und externe schriftliche Kommunikation adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software fachgerecht zu erstellen.	1.4.4 Sind fähig, Informationen und Zusammenhänge mit einer geeigneten Software situations- und adressatengerecht zu präsentieren.	1.4.5 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Tabellenkalkulation fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und die Ergebnisse in aussagekräftiger Form darzustellen.	1.4.6 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Textverarbeitung fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente zu erstellen.	1.4.7 Sind fähig, das Betriebssystem für die tägliche Arbeit zu nutzen und Daten und Ordner professionell zu verwalten.	1.4.8 Sind fähig, aussagekräftige Bilder mit den wichtigsten Regeln zu erstellen, zu gestalten und in Dokumenten und bei Präsentationen einzusetzen.	1.4.9 Sind fähig, Automatisierungsmöglichkeiten moderner Software professionell für eine rationale und zeitsparende Arbeitsweise zu nutzen, um Dokumente effizient zu erstellen, anzupassen und mit anderen Personen auszutauschen.	1.4.10 Sind fähig, den Nutzen neuer Technologien für die tägliche Arbeit und das persönliche Lernen zu beurteilen. Sie sind fähig, eine moderne Groupware und das Internet sicher und routiniert zur effizienten persönlichen Arbeitsplanung und -organisation zu nutzen.	
<b>1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&amp;G), E-Profil</b>	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen und zu beurteilen. Sie nutzen ihre Erkenntnisse für das Verständnis betrieblicher Prozesse und Zusammenhänge.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen wie auch die entsprechenden Zielkonflikte zu verstehen.							
<b>1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&amp;G), B-Profil</b>	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen zu verstehen.							

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich B-Profil

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich E-Profil

### **III. Anforderungsniveau des Berufes**

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan (Teil A, berufliche Handlungskompetenzen) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 – K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten.

### **Genehmigung und Inkraftsetzung:**

Das vorliegende Qualifikationsprofil tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23. September 2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Das Qualifikationsprofil für den Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26. September 2011 wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie genehmigt.

Bern, 26. September 2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)

Die Leiterin des Leistungsbereichs Berufsbildung

Belinda Walther Weger