

Wegleitung zur Prüfungsordnung

Technischer Kaufmann / Technische Kauffrau

18. Oktober 2023 (ersetzt alle bisherigen Versionen)
Gilt ab dem Prüfungsjahr 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.3	Organisation	4
2	Administratives Vorgehen	4
3	Prüfung	6
3.1	Handlungsfelder	6
3.2	Prüfungsform	9
3.2.1	Prüfungsteil 1: Supply Chain Management	10
3.2.2	Prüfungsteil 2: Marketing und Verkauf	11
3.2.3	Prüfungsteil 3: Personalmanagement	12
3.2.4	Prüfungsteil 4: Finanzwirtschaft	13
3.2.5	Prüfungsteil 5: Unternehmensführung	14
3.2.6	Prüfungsteil 6: Recht und Volkswirtschaft	15
3.2.7	Prüfungsteil 7: Integrierte Fallstudie	16
3.2.8	Prüfungsteil 8: Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik	17
3.2.9	Prüfungsteil 9: Präsentation und Kommunikation	18
3.3	Übersicht über die Prüfungsteile und Noten	20
3.4	Notengebung	21
4	Anhang 1: Kompetenzen/Leistungskriterien pro Handlungsfeld	22
4.1	Übersicht Handlungskompetenzen	22
4.2	Handlungsfeld 1 „Recht und Volkswirtschaft“	24
4.3	Handlungsfeld 2 „Unternehmensführung und Umwelt“	26
4.4	Handlungsfeld 3 „Mitarbeiterführung und Kommunikation“	33
4.5	Handlungsfeld 4 „Finanzielle Führung“	38
4.6	Handlungsfeld 5 „Supply Chain Management“	40
4.7	Handlungsfeld 6 „Marketing und Verkauf“	46
4.8	Handlungsfeld 7 „Services (Kundendienst)“	53
4.9	Handlungsfeld 8 „Personal(-arbeit)“	55
4.10	Handlungsfeld 9 „Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen“	58
4.11	Handlungsfeld 10 „Infrastruktur“	61
4.12	Handlungsfeld 11 „Unterstützungsprozesse“	63
5	Anhang 2: Glossar	65

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zum Technischen Kaufmann / zur Technischen Kauffrau (TK) wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Handlungsbe-
reichen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen
wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst.
Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die die TK bei der Ausübung ihres Berufes
bewältigen müssen.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung gibt den Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten einen Überblick über die eid-
genössische Berufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung Technischer
Kaufmann / Technische Kauffrau vom Oktober 2016.

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung
- Informationen zu den Handlungsfeldern
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Berufsprüfung
- Eine Zusammenstellung der Kompetenzen pro Handlungsfeld

1.2 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Die Technischen Kaufleute (TK) sind ausgewiesene Fach- und Führungspersonen in der Koordination
und Leitung von fachlichen und / oder interdisziplinären Teams und Projekten. Sie bearbeiten unterneh-
merische Fragestellungen hauptsächlich im technisch-betriebswirtschaftlichen Umfeld. Generalistisch
ausgebildet, bringen sie ein fundiertes Verständnis für das Unternehmen und sein Umfeld in seiner
Ganzheit auf. Sie agieren in verschiedenen Rollen, die ein betriebswirtschaftliches Know-how bedingen
und sind in kleineren, mittleren und grossen Unternehmen tätig. In kleinen und mittleren Unternehmen
nehmen sie umfassende Führungsaufgaben wahr, in grösseren leiten sie Organisationseinheiten mit
einem vertieften Verständnis der vor- und nachgelagerten Bereiche. Typische Arbeitsgebiete sind zum
Beispiel:

- Technischer Verkauf und Marketing
- Supply Chain Management
- Leitung von Projekten im technischen und betriebswirtschaftlichen Bereich
- Führen von kleinen und mittleren Unternehmen

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Die TK verfügen über ausgewiesene Kompetenzen rund um Unternehmens- und Mitarbeiterführung.
Bei ihrer Führungsarbeit berücksichtigen sie konsequent gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und
beziehen rechtliche und finanzielle Aspekte mit ein. Sie gestalten die Mitarbeiter- und Teamführung im
Spannungsfeld von Organisation und Individuum. In den Bereichen Marketing und Verkauf sowie
Supply Chain Management führen die TK sämtliche Aufgaben aus und stellen eine einwandfreie interne
und externe Kommunikation mit allen Anspruchsgruppen sicher. Die TK sind geschult im Umgang mit

den persönlichen Ressourcen und mit den neuen Arbeitsformen und -mitteln. Sie begegnen den Herausforderungen der Arbeitswelt professionell. Sie organisieren die Umsetzung der Anforderungen im Bereich Qualität, Umwelt und Sicherheit sowie eine angemessene Infrastruktur.

Berufsausübung

Die TK tragen in der täglichen Ausübung ihrer Fach- und Führungsarbeit soziale, ökonomische und ökologische Verantwortung. Sie nehmen aufgrund ihres technisch-gewerblichen Backgrounds und dem erworbenen betriebswirtschaftlichen Kompetenzen eine Bindegliedfunktion zwischen Technik und Ökonomie ein. Sie stellen sicher, dass die Unternehmensprozesse reibungslos verlaufen. Hierbei richten sie sich am Gesamtsystem und den Rahmenbedingungen des Unternehmens aus. Sie nehmen neue Herausforderungen aktiv an.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Die TK handeln nach ökonomischen, sozialen und ökologischen Grundsätzen und gehen effektiv und effizient mit den Ressourcen um. Sie stellen die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Unternehmung insbesondere im industriell-gewerblichen Sektor sicher. Sie agieren in umkämpften Märkten mit Fairness und Transparenz und stellen einen adäquaten Umgang mit allen Anspruchsgruppen und der Natur sicher.

1.3 Organisation

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Erteilung des eidgenössischen Fachausweises werden einer Prüfungskommission übertragen. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der Prüfungskommission kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.2 entnommen werden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

Geschäftsstelle Anavant
Berufsprüfung Technische Kaufleute
Prüfungsleitung
Postfach
5401 Baden
044 552 01 50
info@anavant.ch

2 Administratives Vorgehen

2.1. Anmeldeverfahren

Folgende Schritte müssen von den Kandidaten und Kandidatinnen für eine erfolgreiche Anmeldung zur Berufsprüfung beachtet werden:

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung

Die Ausschreibung erfolgt auf www.anavant.ch.

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Die Kandidatinnen und Kandidaten prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3 der Prüfungsordnung aufgeführt sind. Können alle Nachweise erbracht werden, kann die Anmeldung ausgefüllt werden.

Eine Aufstellung, welche Berufsfelder als Praxis angerechnet werden, findet sich auf der Homepage von Anavant www.anavant.ch. FAQ's zur Zulassung befinden sich ebenfalls auf der Homepage von Anavant www.anavant.ch.

Zulassungen in Ausnahmefällen können mittels Vorbeurteilung abgeklärt werden. Das Vorgehen dazu findet sich auf www.anavant.ch.

Schritt 3: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidatin oder der Kandidat entrichtet gleichzeitig mit der Anmeldung zur Prüfung die Prüfungsgebühr.

Schritt 4: Anmeldung zur Berufsprüfung

Die Kandidatinnen und Kandidaten melden sich online oder mit dem offiziellen Formular an. Der Anmeldung sind beizufügen:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopie der für die Zulassung geforderten Ausweise und tätigkeitsbeschreibende Arbeitszeugnisse oder -nachweise, welche die notwendige Praxis mit technischer Tätigkeit belegen;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer);

Schritt 5: Entscheid über die Zulassung

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens drei Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Die Zulassung erfolgt unter dem Vorbehalt, dass die Prüfungsgebühr fristgerecht überwiesen wurde. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Zusammen mit dem Zulassungsentscheid erhalten die Kandidatinnen und Kandidaten die Richtlinien für die Prüfung. Diese enthalten Informationen zur Prüfungsorganisation (Daten, Ort, Ablauf und Rücktrittsregelung) und zur Prüfungsdurchführung.

Schritt 6: Erhalt des Aufgebots

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 30 Tage vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- das Prüfungsprogramm und die Richtlinien zur Prüfung;
- das Verzeichnis der Experten und Expertinnen (online).

Schritt 7: Einreichen Ausstandsbegehren (bei Bedarf)

Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn dem Prüfungssekretariat zuhanden der Prüfungskommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Gesuch ist ausreichend und plausibel zu begründen.

2.2 Nachteilsausgleich, Akteneinsicht, Rechtmittelbelehrung

Auf der Homepage des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) finden sich weitere Informationen und Merkblätter für Kandidierende zu

- Bundesbeiträgen für vorbereitende Kurse
- Beschwerdeverfahren
- Akteneinsicht
- Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderung

(Link gültig am 16.10.2023:

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/bwb/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html>

Vorbehaltlich Änderungen an der Webseite des SBFI)

Die diesbezüglichen Vorgaben des SBFI sind Bestandteil dieser Wegleitung.

3 Prüfung

3.1 Handlungsfelder

Grundlage für die eidgenössische Berufsprüfung sind 11 Handlungsfelder. In diesen Handlungsfeldern wurden die für die Tätigkeiten der TK erforderlichen Kompetenzen thematisch zusammengefasst. Die Prüfung deckt folgende 11 Handlungsfelder ab:



Handlungsfeld 1: Recht und Volkswirtschaft

Das Handlungsfeld 1 umfasst das Ableiten mikro- und makroökonomischer Handlungsempfehlungen für das Unternehmen (resp. den eigenen Bereich) sowie die Nutzbarmachung öffentlichen und privaten Rechts für den Geschäftsalltag.

Handlungsfeld 2: Unternehmensführung und Umwelt

Das Handlungsfeld 2 umfasst Kompetenzen rund um die strategische Führung eines Unternehmensbereichs, das Begleiten von Veränderungsprozessen sowie das Projekt- und Wissensmanagement. Daneben zeigen die TK Kompetenzen in der Erstellung eines Businessplans, der Gestaltung der Aufbauorganisation und dem Prozessmanagement. Sie leiten ökologische Massnahmen ab, geben Empfehlungen hinsichtlich des Technologiemanagements und wenden Grundlagen der Wirtschafts- und Unternehmensethik an.

Handlungsfeld 3: Mitarbeiterführung und Kommunikation

Mit dem Handlungsfeld 3 sind Kompetenzen rund um die Führung von Mitarbeitenden im Alltag und in Ausnahmesituationen abgedeckt. Daneben führen die TK Sitzungen sowie Kunden- und innerbetriebliche Schulungen durch und informieren und kommunizieren intern, extern und in schwierigen Situationen. Ausserdem zeigen die TK umfassende Kompetenzen im Selbstmanagement.

Handlungsfeld 4: Finanzielle Führung

Im Rahmen der finanziellen Führung planen die TK das Budget für den eigenen Bereich, übernehmen das Controlling, arbeiten bei Investitions- und Finanzierungsvorhaben mit und unterstützen die Finanzplanung.

Handlungsfeld 5: Supply Chain Management

Die TK übernehmen im Bereich des Supply Chain Managements eine übergeordnete Funktion. Sie erstellen Beschaffungs- und Produktionsstrategien und analysieren den Beschaffungsmarkt. Sie wirken bei der Lieferantenauswahl mit, erstellen Kapazitätsplanungen und bereiten die Distributionslogistik vor. Daneben verfügen die TK über Kompetenzen im operativen Bereich, nehmen Wareneingangskontrollen vor oder kommissionieren und verpacken Waren.

Handlungsfeld 6: Marketing und Verkauf

Das Handlungsfeld 6 umfasst Kompetenzen des Verkaufs, wie die Neukundenakquise, die Erhebung von Kundenbedürfnissen, Offerten, Abschlüsse, die Abwicklung von Aufträgen und die Kundenpflege. Daneben umfasst es Kompetenzen des Marketings, wie Marktanalysen und -segmentierungen, Marketing-Mix und Verkaufsförderung, dem Mitarbeiten bei der Preisgestaltung und dem Nutzen eines CRM.

Handlungsfeld 7: Services (Kundendienst)

Die TK zeigen Kompetenzen im Beantworten von Kundenanfragen, Kundenrückmeldungen und Reklamationen.

Handlungsfeld 8: Personal(-arbeit)

Das Handlungsfeld 8 enthält die Kompetenzen der Personalarbeit, also das Rekrutieren und Einführen neuer Mitarbeitenden, die Mitarbeiterbeurteilung, -honorierung, -förderung und -entwicklung sowie die Personalfreisetzung. Dabei berücksichtigen die TK arbeitsrechtliche und sozialversicherungsrechtliche Aspekte.

Handlungsfeld 9: Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen

Im Handlungsfeld 9 sind die Kompetenzen rund um die Finanz- und die Betriebsbuchhaltung zusammengefasst. Dazu zählt das Prüfen der Kreditoren, die Debitorenbuchhaltung, das Erfassen des laufenden Geschäftsverkehrs sowie das Erstellen einfacher Buchhaltung mit Jahresabschluss im Bereich Finanz- und Rechnungswesen sowie das Ermitteln von Kosten, das Erstellen von Kalkulationsberechnungen und das Berechnen des Mindestumsatzes im Bereich der Betriebsbuchhaltung.

Handlungsfeld 10: Infrastruktur

Die TK zeigen Kompetenzen im Beurteilen und Optimieren der Infrastruktur sowie der IT-Infrastruktur im Besonderen.

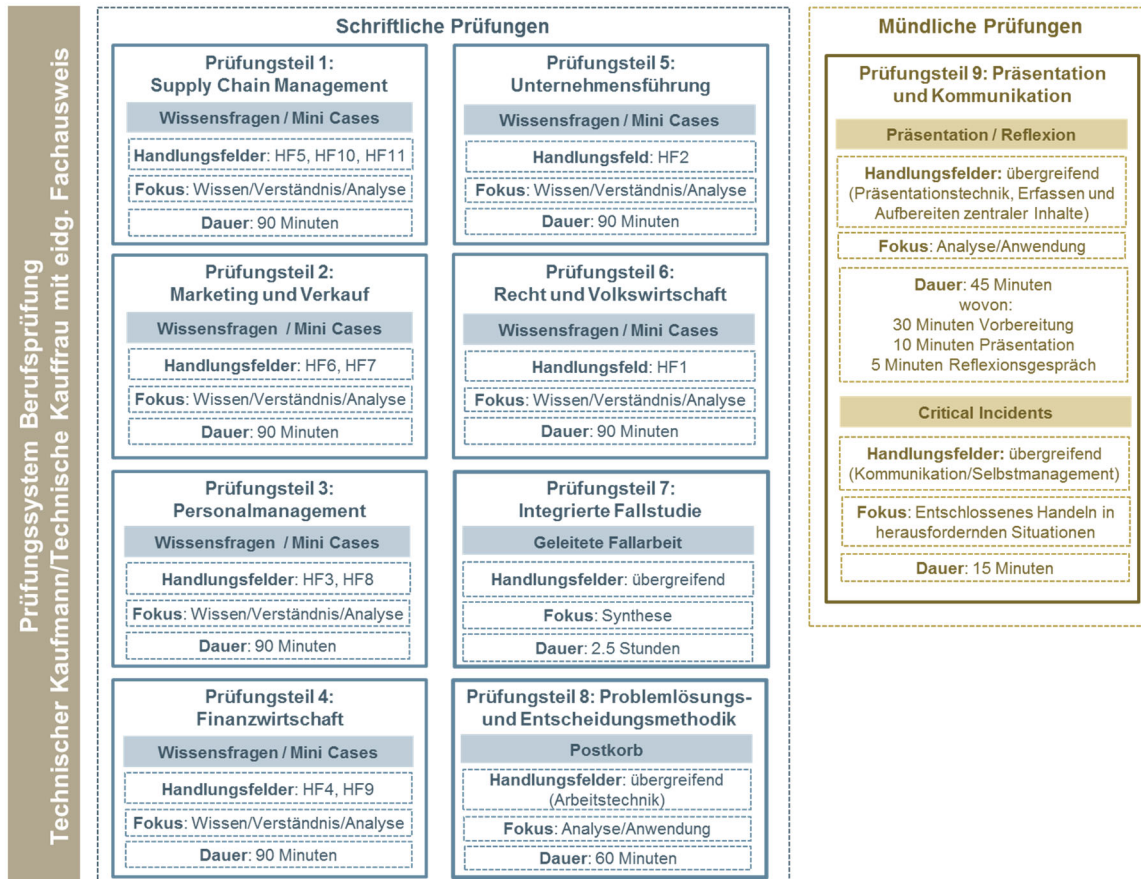
Handlungsfeld 11: Qualität, Normen, Arbeitssicherheit und Ökologie

Im Handlungsfeld 11 finden sich Kompetenzen zur Umsetzung und Einhaltung von Qualitäts- und Normvorgaben wieder sowie zur Umsetzung der Arbeitssicherheit und ökologischer Normen.

Die Handlungsfelder sind im Anhang im Detail erläutert.

3.2 Prüfungsform

Die Prüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis der TK. In der Prüfung werden die Kompetenzen der oben beschriebenen Handlungsfelder anhand vernetzter, an der Praxis ausgerichteter Aufgaben überprüft. Die Prüfung besteht aus 9 Prüfungsteilen. Nachfolgend werden diese detailliert beschrieben.



3.2.1 Prüfungsteil 1: Supply Chain Management

Der Prüfungsteil 1 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 1: Supply Chain Management	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten in den Handlungsfeldern 5 Supply Chain Management, 10 Infrastruktur und 11 Qualität, Normen, Arbeitssicherheit und Ökologie verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden Sie analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 5 Supply Chain Management, Handlungsfeld 10 Infrastruktur und Handlungsfeld 11 Qualität, Normen, Arbeitssicherheit und Ökologie im Anhang

3.2.2 Prüfungsteil 2: Marketing und Verkauf

Der Prüfungsteil 2 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 2: Marketing und Verkauf	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten in den Handlungsfeldern 6 Marketing und Verkauf und 7 Services (Kundendienst) verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 6 Marketing und Verkauf und 7 Services (Kundendienst) im Anhang

3.2.3 Prüfungsteil 3: Personalmanagement

Der Prüfungsteil 3 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 3: Personalmanagement	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten in den Handlungsfeldern 3 Mitarbeiterführung und Kommunikation sowie 8 Personal(-arbeit) verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	- Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.) - Gesetzestexte: Zivilgesetzbuch (ZGB), Obligationenrecht (OR) (Erlaubt sind nur unkommentierte Ausgaben / Ausgaben ohne Kommentare oder Erläuterungen)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 3 Mitarbeiterführung und Kommunikation und 8 Personal(-arbeit) im Anhang

3.2.4 Prüfungsteil 4: Finanzwirtschaft

Der Prüfungsteil 4 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 4: Finanzwirtschaft	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten in den Handlungsfeldern 4 Finanzielle Führung und 9 Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 4 Finanzielle Führung und 9 Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen im Anhang

3.2.5 Prüfungsteil 5: Unternehmensführung

Der Prüfungsteil 5 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 5: Unternehmensführung	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten im Handlungsfeld 2 Unternehmensführung und Umwelt verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 2 Unternehmensführung und Umwelt im Anhang

3.2.6 Prüfungsteil 6: Recht und Volkswirtschaft

Der Prüfungsteil 6 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 6: Recht und Volkswirtschaft	
Aufgabe	Im Rahmen einer schriftlichen Einzelprüfung weisen die Kandidierenden nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten im Handlungsfeld 1 Recht und Volkswirtschaft verfügen. Sie bearbeiten dazu ein Set an offenen und geschlossenen Wissensfragen und Mini Cases.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Überprüfung von Wissen und Verständnis sowie der Analysefähigkeit und Reflexion.
Methode	Die Wissensfragen setzen sich aus unterschiedlichen Aufgabentypen zusammen: <ul style="list-style-type: none">• Ja/Nein-Fragen• Single Choice• Multiple-Choice• Zuordnungsfragen• Reihenfolgefragen• Offene Fragen/Textaufgaben Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden Sie analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.
Dauer	90 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung / Die Prüfung kann IT-gestützt oder auf Papier durchgeführt werden.
Hilfsmittel	- Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.) - Gesetzestexte: Zivilgesetzbuch (ZGB), Obligationenrecht (OR), Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz (SchKG) (Erlaubt sind nur unkommentierte Ausgaben / Ausgaben ohne Kommentare oder Erläuterungen)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Siehe Handlungsfeld 1 Recht und Volkswirtschaft im Anhang

3.2.7 Prüfungsteil 7: Integrierte Fallstudie

Der Prüfungsteil 7 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 7: Integrierte Fallstudie	
Aufgabe	Die Kandidierenden bearbeiten einen vielschichtigen Praxisfall in verschiedenen Teilaufgaben aufeinanderfolgend. In der integrierten Fallstudie werden zentrale Kompetenzen aus mehreren Handlungsfeldern in einem übergreifenden Praxisfall verknüpft. Zudem kann die Sprachkompetenz (deutsch) geprüft werden, indem sie eine entsprechende Teilaufgabe (z.B. in Informationsschreiben verfassen) abfassen müssen und die Sprachfertigkeit deutsch bewertet wird.
Fokus	Synthese
Methode	Die geleitete Fallarbeit enthält die Beschreibung eines für die Technischen Kaufleute zentralen, handlungsfeld-übergreifenden Praxisfalls sowie allfällige, praxisnahe Beilagen, die für die Fallbearbeitung relevant sind. Mit 3-5 Teilaufgaben werden die Kandidierenden anschliessend durch die Fallbearbeitung geleitet. Pro Teilaufgabe werden bei Bedarf Zusatzinformationen zum Fall gegeben. Mögliche Aufgabenstellungen sind: <ul style="list-style-type: none">• Analyse• Schlussfolgerung• Konzeption• Umsetzung (Z.B. Erstellen einer Preisberechnung, Ausarbeiten eines Stellenprofils, Skizzieren eines Prozessablaufs)
Dauer	150 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung
Hilfsmittel	- Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.) - Gesetzestexte: Zivilgesetzbuch (ZGB), Obligationenrecht (OR) (Erlaubt sind nur unkommentierte Ausgaben / Ausgaben ohne Kommentare oder Erläuterungen) - Open Book = max. 1 Ordner Standardformat A4, Breite max. 7 cm (Dabei müssen alle Inhalte des Ordners im Ordner gelocht sein und im Ordner Platz haben, keine losen Inhalte oder Blätter)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Aufgabenbedingter Querschnitt von Leistungskriterien verschiedener Handlungsfelder.

3.2.8 Prüfungsteil 8: Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik

Der Prüfungsteil 8 besteht aus einer schriftlichen Prüfung.

Prüfungsteil 8: Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik	
Aufgabe	<p>Die Kandidierenden zeigen einerseits in der Postkorbaufgabe, wie sie unter Zeitdruck Informationen analysieren, ihre Arbeit organisieren und strukturieren, Prioritäten setzen und Informationen weiterleiten oder Arbeiten delegieren. Hierzu werden Kompetenzen zur Arbeitstechnik und –organisation aus allen Handlungsfeldern überprüft.</p> <p>Zudem weisen die Kandidierenden in einem zweiten Teil nach, dass sie über umfassendes Wissen, ein vertieftes Verständnis und Analysefähigkeiten zum Thema Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik verfügen.</p>
Fokus	Wissen und Verständnis sowie Analyse/Anwendung/Reflexion.
Methode	<p>1. Teil (Postkorb): Anhand einer praxisnahen, komplexen und realistischen Ausgangslage wird den Kandidierenden eine Vielzahl an Informationen, Schriftstücken und Dokumenten gegeben, wobei auch das persönliche Umfeld miteinbezogen werden kann (z.B. Geburtstag der Tochter etc.). Die Informationen dürfen sich widersprechen und der Zusammenhang sollte nicht zu offensichtlich sein. Die Kandidierenden haben die Aufgabe, die Informationen zu analysieren, diese zu priorisieren, die zu treffenden Massnahmen zu definieren und sie zu begründen. Dafür werden den Kandidierenden mit den Prüfungsunterlagen entsprechende Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.</p> <p>2. Teil (offene Wissensfragen und Mini-Cases): Die Mini-Cases enthalten kurze Beschreibungen erfolgsrelevanter Praxissituationen. Die Kandidierenden analysieren die dargestellte Situation, nehmen dazu differenziert Stellung und leiten geeignete Massnahmen ab.</p>
Dauer	60 Minuten
Art der Prüfung	Schriftliche Einzelprüfung
Hilfsmittel	Taschenrechner (Erlaubt sind netzunabhängige, geräuscharm arbeitende Taschenrechner mit numerischer Tastatur (keine Tastatur in QWERTZ o.ä.). Nicht erlaubt sind Taschenrechner mit Textspeicher, programmierbare Taschenrechner oder datenbankbasierte Taschenrechner.)
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Priorisierung von Aufgaben, Planung von (Tages-) Abläufen. Aufgabenbedingter Querschnitt von Leistungskriterien aus allen Handlungsfeldern.

3.2.9 Prüfungsteil 9: Präsentation und Kommunikation

Der Prüfungsteil 9 besteht aus mündlichen Prüfungen.

Prüfungsteil 9: Präsentation und Kommunikation	
Aufgabe	<p>Präsentation und Reflexionsgespräch: Die Kandidierenden erhalten eine Vorbereitungszeit von 30 Minuten mit einer Ausgangslage. Sie analysieren diese Ausgangslage, leiten einen Lösungsvorschlag für eine Präsentation daraus ab und bereiten für ein definiertes Zielpublikum (z.B. Neukunde, Mitarbeitende etc.) eine Präsentation von 8 bis 10 Minuten vor. Während der Prüfungszeit halten die Kandidierenden die Präsentation. Im Anschluss an die Präsentation reflektieren und vertiefen sie Fragen rund um das Thema Präsentation / Präsentationstechnik im Allgemeinen auf Basis von Leitfragen der Prüfungsexpertinnen/-experten.</p>
Fokus	Analyse/Anwendung
Methode	Die Kandidierenden halten eine Präsentation, die sie vorgängig vor Ort auf Basis einer Aufgabenstellung erarbeitet haben. In der Präsentation weisen die Kandidierenden nach, dass sie zentrale Inhalte erfassen und zielgruppengerecht sowie methodisch durchdacht in Form einer Präsentation aufbereiten können. Ausserdem weisen sie nach, dass sie eine Präsentation halten können (Präsentationstechnik).
Dauer	45 Minuten davon: <ul style="list-style-type: none"> • 30 Minuten Vorbereitung • 8 bis 10 Minuten Präsentation • in der verbleibenden Zeit: Vertiefungs- und Reflexionsfragen
Art der Prüfung	Mündliche Einzelprüfung
Hilfsmittel	Keine Hilfsmittel erlaubt. Die notwendigen Materialien werden vor Ort zur Verfügung gestellt.
Auswertung	Bewertung in Punkten.
Leistungskriterien	Verschiedene Kriterien im Bereich der Präsentationstechnik
<hr/>	
Aufgabe	<p>Critical Incidents: Die Kandidierenden bearbeiten 2 Critical Incidents mündlich. Die Critical Incidents beschreiben herausfordernde Praxissituationen mit hohem Aufforderungsgehalt (d.h. sie erfordert aktives und konkretes Handeln). Die Kandidierenden beschreiben mündlich, wie sie in der entsprechenden Situation handeln resp. welche Massnahmen sie in welcher Reihenfolge ergreifen.</p>
Fokus	Entschlossenes Handeln in herausfordernden Situationen

Methode	Die Critical Incidents sind schriftlich ausformuliert. Die Kandidierenden erhalten die Aufgabenstellungen einzeln, lesen die Fallbeschreibung und Aufgabenstellung durch, analysieren diese kurz und nehmen mündlich zu den Aufgaben Stellung (selbständig). Anschliessend werden den Kandidierenden noch konkretisierende, vertiefende Fragen gestellt. Für jeden Critical Incident sind rund 7 Minuten vorgesehen.
Dauer	15 Minuten
Art der Prüfung	Mündliche Einzelprüfung
Hilfsmittel	Keine Hilfsmittel erlaubt. Es dürfen keine Notizen gemacht oder Markierungen vorgenommen werden.
Auswertung	Bewertung in Punkten
Leistungskriterien	Aufgabenbedingter Querschnitt von Leistungskriterien verschiedener Handlungsfelder.

3.3 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Noten im Überblick zusammen.

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit	Positionsnote	Gewichtung	Note
1 Supply Chain Management HF 5, HF 10, HF 11	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
2 Marketing und Verkauf HF 6, HF 7	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
3 Personalmanagement HF 3, HF 8	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
4 Finanzwirtschaft HF 4, HF 9	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
5 Unternehmensführung HF 2	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
6 Recht und Volkswirtschaft HF 1	schriftlich	90 Min.	-	einfach	1
7 Integrierte Fallstudie HF-übergreifend	schriftlich	150 Min.	-	einfach	1
8 Problemlösungs- und Entscheidungs- methodik HF-übergreifend	schriftlich	60 Min.	-	einfach	1
9 Präsentation und Kommunika- tion HF-übergreifend	mündlich	60 Min.	-	einfach	1
	Total	810 Min.			9

3.4 Notengebung

Die Prüfung besteht aus neun Prüfungsteilen.

Die Bewertung der Prüfung erfolgt in Noten. Die Note 4.0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Um die Berufsprüfung zu bestehen, müssen folgende Bestehensregeln eingehalten sein:

- a) die Gesamtnote (die aus dem Mittel der Noten der neun Prüfungsteile besteht) beträgt mindestens 4.0.
- b) nicht mehr als 2 Prüfungsteilnoten liegen unter der Note 4.0
- c) keine Prüfungsteilnote liegt unter der Note 3.0.
- d) der Prüfungsteil 7 „Integrierte Fallstudie“ wird mit einer Note von mindestens 4.0 oder höher bestanden.

Diese Wegleitung wurde gemäss PO Art. 2.21 am 18.10.2023 durch die Prüfungskommission erlassen.

Dr. Rolf Meyer
Präsident der Prüfungskommission der Berufsprüfung TK

4 Anhang 1: Kompetenzen/Leistungskriterien pro Handlungsfeld

4.1 Übersicht Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	Nutzbarmachen von Grundsätzen des Rechts und der Volkswirtschaft	A1. Aus mikroök. Überlegungen Handlungsempfehlungen ableiten	A2. Aus makroök. Überlegungen Handlungsempfehlungen ableiten	A3. Grundlagen des öffentlichen Rechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen	A4. Grundlagen des Privatrechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen						
B	Unternehmensführung und umweltorientiertes Handeln	B1. Strategie für den eigenen Bereich entwickeln	B2. Strategie im eigenen Bereich umsetzen	B3. Veränderungsprozesse begleiten	B4. In Projekten in unterschiedlichen Rollen mitarbeiten	B5. Betriebswirtschaftliche Probleme professionell angehen	B6. Grundlegendes Wissensmanagement betreiben	B7. Rückverfolgbarkeit und Dokumentation der Geschäftsprozesse abbilden	B8. Bei der Erstellung des Businessplans mitarbeiten	B9. Bei der Gestaltung der Aufbauorganisation mitarbeiten	B10. Prozesse gestalten und einführen
		B11. Prozesse testen	B12. Prozesse dokumentieren	B13. Ökolog. Ansprüche und Anliegen der Anspruchspartner bearbeiten	B14. Grundlegende Empfehlungen für das Technologie-management einer Unternehmung ableiten	B15. Wirtschafts- und Unternehmensethik betreiben					
C	Führen von Mitarbeitenden und Sicherstellen der Kommunikation	C1. Mitarbeitende im Alltag führen	C2. Mitarbeitende in Ausnahmesituationen führen	C3. Sitzungen durchführen	C4. Kunden- und innerbetriebliche Schulungen durchführen	C5. Intern informieren und kommunizieren	C6. Mit externen Anspruchsgruppen kommunizieren	C7. Kommunikation in schwierigen Situationen sicherstellen	C8. Verfügbare Zeit optimieren	C9. Mit den eigenen Ressourcen sorgsam umgehen	C10. Reflektiert mit elektronischen Medien umgehen
		C11. Eigene Marktfähigkeit stärken	C12. Berufliches Netzwerk pflegen								
D	Finanzielles Führen	D1. Budgetierung für den eigenen Bereich durchführen	D2. Controlling führen	D3. Bei Investitions- und Finanzierungs-vorhaben mitarbeiten	D4. Finanzplanung unterstützen						
E	Umsetzen des Supply Chain Management	E1. Beschaffungscodex anwenden	E2. Beschaffungsstrategie erstellen	E3. Beschaffungsmarkt analysieren	E4. Lieferantenmanagement realisieren	E5. Warenan-nahme abwickeln	E6. Produktionsstrategie umsetzen	E7. Produktionsprozesse gestalten	E8. Nachkalkulation ausführen	E9. Arbeiten in der Distributionslogistik vorbereiten	E10. Waren und Produkte kommissionieren und verpacken
		E11. Lieferaufträge inkl. Verlad abwickeln	E12. Prozesse in der Lagerlogistik gestalten	E13. Lagerung und Inventur betreiben	E14. Entsorgungslogistik und Nachhaltigkeit bewerkstelligen						

F	Gestalten von Marketing und Verkauf	F1. Neukunden akquirieren	F2. Kundenbedürfnisse erheben	F3. Spontanen Erstkontakt mit den Kunden nutzen	F4. Offerten erstellen	F5. Abschluss tätigen	F6. Auftrag abwickeln	F7. Produkt ausliefern	F8. Auftragsabwicklungsprozess überwachen	F9. Kundenpflege und Kundenbindungsmassnahmen durchführen	F10. Markt analysieren
		F11. Marktsegmentierung vornehmen	F12. Marketingziele und Marketing-Mix festlegen	F13. Verkaufsförderung umsetzen	F14. Events planen und umsetzen	F15. Leistungsangebot mitgestalten	F16. Bei der Preisgestaltung mitarbeiten	F17. Marken gegen aussen vertreten	F18. CRM nutzen und pflegen		
G	Abwickeln der Services (Kundendienst)	G1. Beantworten von Kundenanfragen	G2. Kundenrückmeldungen bearbeiten	G3. Reklamationen bearbeiten							
H	Gestalten der Personalarbeit	H1. Personal für den eigenen Bereich rekrutieren	H2. Neue Mitarbeitende einführen	H3. Mitarbeitende beurteilen	H4. Mitarbeitende honorieren	H5. Personal entwickeln	H6. Mitarbeitende freisetzen	H7. Arbeitsrechtliche Aspekte nutzbar machen	H8. Sozialversicherungsrechtliche Aspekte nutzbar machen		
I	Führen der Finanzbuchhaltung und des Rechnungswesens	I1. Kreditoren überprüfen	I2. Debitorenbuchhaltung überprüfen	I3. Laufenden Geschäftsverkehr buchhalterisch erfassen	I4. Einfache Buchhaltungen mit Jahresabschluss erstellen	I5. Mittelflussrechnung und Liquiditätsplanung vornehmen	I6. Kosten ermitteln und verstehen	I7. Kalkulationsberechnungen erstellen	I8. Mindestumsatz berechnen		
J	Managen der Infrastruktur	J1. IT-Infrastruktur beurteilen und optimieren	J2. Infrastruktur beurteilen und optimieren								
K	Gestalten der Unterstützungsprozesse	K1. Qualitäts- und Normvorgaben umsetzen und sicherstellen	K2. Gesetzes- und Normenkonformität in Geschäftsprozessen einhalten	K3. Arbeitssicherheit umsetzen und sicherstellen	K4. Ökologische Normen und Anliegen umsetzen						

Wirtschaft/Ökonomie	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>1.1 Aus mikroökonomischen Überlegungen Handlungsempfehlungen ableiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) reflektieren wichtige Entwicklungen auf den Beschaffungs- und Absatzmärkten und leiten daraus Schlussfolgerungen für die Positionierung der eigenen Organisation ab (Mikroökonomie).</p>	<p>1.1.1 Die TK sind in der Lage, für das Unternehmen relevante mikroökonomische Vorgänge zu analysieren und Handlungsempfehlungen für ihr eigenes Unternehmen abzuleiten.</p> <p>1.1.2 Die TK haben ein solides Verständnis der zentralen Marktmechanismen der Beschaffungs-/Faktor- und Absatzmärkte.</p> <p>1.1.3 Die TK verfügen über Kenntnisse der Preiselastizität der Nachfrage.</p> <p>1.1.4 Die TK verfügen über Kenntnisse häufiger (staatlicher) Eingriffe in den Markt und deren Auswirkungen auf einzelne Marktteilnehmer.</p> <p>1.1.5 Die Technischen Kaufleute verfügen über Grundkenntnisse des Marktversagens und möglicher Auswirkungen.</p> <p>1.1.6 Die TK sind sich der Bedeutung mikroökonomischer Vorgänge bewusst und reflektieren deren Auswirkungen/Bedeutungen für ihr eigenes Unternehmen.</p> <p>1.1.7 Die TK sind offen und neugierig für Preise, deren Entwicklungen, Ursachen und Auswirkungen auf ihr eigenes Leben und ihr eigenes Unternehmen.</p> <p>1.1.8 Die TK reflektieren die Funktionsweise ausgewählter Märkte, der Marktkonzentration und deren Auswirkungen auf ihr Unternehmen kritisch.</p>
<p>1.2 Aus makroökonomischen Überlegungen Handlungsempfehlungen ableiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) reflektieren wichtige konjunkturelle sowie strukturelle Gegebenheiten bzw. Entwicklungen und leiten daraus Schlussfolgerungen für die Positionierung der eigenen Organisation ab (Makroökonomie).</p>	<p>1.2.1 Die TK sind in der Lage, die wichtigsten makroökonomischen Vorgänge zu analysieren und Handlungsempfehlungen für ihr eigenes Unternehmen abzuleiten.</p> <p>1.2.2 Die TK haben ein solides Verständnis der Interaktionen der einzelnen Akteure im Wirtschaftskreislauf.</p> <p>1.2.3 Die TK verfügen über Kenntnisse der verschiedenen Konjunkturindikatoren und konjunkturpolitischen Massnahmen.</p> <p>1.2.4 Die TK verfügen über Kenntnisse der relevanten Standortfaktoren.</p> <p>1.2.5 Die TK verfügen über Grundkenntnisse der Mechanismen auf dem Arbeitsmarkt, internationaler Arbeitsteilung, Armut und der Geldpolitik inkl. Inflation / Deflation.</p> <p>1.2.6 Die TK sind sich der Bedeutung makroökonomischer Grössen sowie Vorgänge bewusst und reflektieren deren Auswirkungen / Bedeutung für ihr eigenes Unternehmen.</p> <p>1.2.7 Die TK sind offen und neugierig für Fragen im Bereich Gerechtigkeit / Verteilung, Marktmacht und Globalisierung.</p> <p>1.2.8 Die TK reflektieren die Funktionsweise der wichtigsten makroökonomischen Grössen und Vorgänge sowie deren Auswirkungen auf ihr Unternehmen kritisch.</p>

Gesellschaft (rechtlich/sozial)	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>1.3 Grundlagen des öffentlichen Rechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) kennen den Aufbau, die Grundzüge und die Abläufe in der Schweizerischen Rechtsordnung sowie die des öffentlichen Rechts in der Schweiz und können ihre Vorgesetzten auf rechtlich relevante Fragen aufmerksam machen. Sie achten dabei auf das Einhalten von rechtlichen Normen.</p>	<p>1.3.1 Die TK sind in der Lage, die für ihr Unternehmen wichtigsten öffentlich-rechtlichen Regelungen im Geschäftsalltag anzuwenden.</p> <p>1.3.2 Die TK haben Grundkenntnisse über den Aufbau der Schweizerischen Rechtsordnung, des öffentlichen Rechts und der Rechtsquellen.</p> <p>1.3.3 Die TK kennen die wichtigsten Gebiete des öffentlichen Rechts, welche für ihre Tätigkeit von Bedeutung sind.</p> <p>1.3.4 Die TK können öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Sachverhalte unterscheiden.</p> <p>1.3.5 Die TK können im täglichen Geschäftsverkehr mit den Behörden die verschiedenen Formen der Kommunikation (z.B. Information, Weisung, Verfügung und Ähnliches) unterscheiden und entsprechend handeln.</p> <p>1.3.6 Die TK sind bereit, im Interesse ihrer Unternehmung mit den Behörden rechtlich korrekt zu kommunizieren.</p> <p>1.3.7 Die TK können die Komplexität eines öffentlich-rechtlichen Sachverhalts beurteilen und nach Bedarf Spezialisten beziehen.</p>
<p>1.4 Grundlagen des Privatrechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die Grundzüge des Schweizerischen Privatrechts und sind in der Lage, frühzeitig rechtlich relevante Problemfelder in den Tätigkeitsbereichen des Unternehmens zu erkennen und mit der Geschäftsleitung geeignete Strategien zur Problemlösung zu entwickeln. Sie achten dabei auf das Einhalten von rechtlichen Normen.</p>	<p>1.4.1 Die TK sind in der Lage, die für ihr Unternehmen relevanten privatrechtlichen Normen im Geschäftsalltag anzuwenden.</p> <p>1.4.2 Die TK kennen den Aufbau des Schweizerischen Privatrechts.</p> <p>1.4.3 Die TK kennen die wichtigsten Gebiete des Schweizerischen Privatrechts, welche für ihr Unternehmen von Bedeutung sind.</p> <p>1.4.4 Die TK haben die Bereitschaft, die für ihr Unternehmen massgebenden Rechtsachverhalte und insb. Verträge in ihren wichtigsten Aspekten sowie deren Konsequenzen zu interpretieren.</p> <p>1.4.5 Die TK zeigen die Bereitschaft, einfache Rechtsprobleme, die sich in ihrem Unternehmen ergeben, selbständig zu lösen.</p> <p>1.4.6 Die TK können die Komplexität eines privatrechtlichen Sachverhaltes rechtlich erkennen, erste Massnahmen treffen und die rechtlichen Probleme gegenüber juristischen Spezialisten formulieren.</p>

Strategie	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>2.1 Strategie für den eigenen Bereich entwickeln</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln alleine oder zusammen mit den Vorgesetzten die Strategie für den eigenen Bereich (z.B. Supply Chain Management, Marketing etc.). Diese leiten sie stringent aus der Unternehmensstrategie ab und definieren die langfristigen strategischen Ziele für ihren Bereich. Sie erkennen aus der Umweltanalyse mögliche Chancen und Gefahren, sowie aus der Unternehmensanalyse Stärken und Schwächen. Sie können daraus verschiedene Strategieoptionen entwickeln und ihre eigene Strategie auswählen bzw. begründen. Ausserdem binden die TK die Mitarbeitenden aktiv in den Prozess mit ein. Sie präsentieren die Bereichsstrategie den Vorgesetzten.</p>	<p>2.1.1 Die TK sind in der Lage, zusammen mit den Vorgesetzten eine überzeugende Strategie für den eigenen Bereich zu entwickeln und daraus langfristige strategische Bereichsziele abzuleiten.</p> <p>2.1.2 Die TK haben fundierte Kenntnisse des betrieblichen Unternehmensleitbilds und der Unternehmensvision.</p> <p>2.1.3 Die TK verfügen über ein grundsätzliches Wissen in Corporate Governance, Compliance und Risk Management.</p> <p>2.1.4 Die TK haben ein Verständnis der Zusammenhänge zwischen Unternehmens- und Umweltanalyse.</p> <p>2.1.5 Die TK besitzen grundlegende Kenntnisse zum gesamten Strategieentwicklungsprozess.</p> <p>2.1.6 Die TK verfügen über ein Grundlagenverständnis der für die TK relevanten Branchen.</p> <p>2.1.7 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Moderationsmethoden und Präsentationstechniken.</p> <p>2.1.8 Die TK sind motiviert, Mitarbeitende aktiv in den Strategieprozess einzubeziehen.</p> <p>2.1.9 Die TK können aufgrund der Unternehmensstrategie und gründlicher Unternehmens- bzw. Umweltanalysen verschiedene Strategieoptionen für ihren Bereich entwickeln, diese vergleichen und eine gut begründete Auswahl treffen.</p>
<p>2.2 Strategie im eigenen Bereich umsetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln gemeinsam mit den verantwortlichen Personen eine Umsetzungsplanung für ihre Bereichsstrategien. Im Prozess der Strategieumsetzung beziehen sie ihr Team aktiv mit ein und führen einen Dialog über die Strategieziele. Ängste der Mitarbeitenden nehmen sie ernst und Widerstände bauen sie ab. Sie begleiten die Umsetzung der strategischen Massnahmen aktiv und überwachen den Erfolg an Hand von Key Performance Indicators (KPI) und Benchmarks.</p>	<p>2.2.1 Die TK sind in der Lage, die Umsetzung der Strategie in ihrem Bereich zielorientiert zu planen und zu realisieren.</p> <p>2.2.2 Die TK verfügen über methodische Kenntnisse zur Umsetzungsplanung der Bereichsstrategie.</p> <p>2.2.3 Die TK haben ein fundiertes Verständnis von der Entwicklung von KPIs bis zur Überwachung des Erfolgs der Strategieumsetzung.</p> <p>2.2.4 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich Kommunikation und Konfliktmanagement.</p> <p>2.2.5 Die TK sind bereit, Mitarbeitende aktiv in die Strategieumsetzung einzubeziehen sowie mit allfälligen Ängsten und Widerständen der Mitarbeitenden professionell umzugehen.</p> <p>2.2.6 Die TK sind sich der Bedeutung ihres rollenkonformen, kompetenten und selbstbewussten Auftretens bewusst.</p> <p>2.2.7 Die TK sind motiviert, die Bereichsstrategie jederzeit gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kund/innen glaubwürdig zu vertreten sowie verständlich zu vermitteln.</p> <p>2.2.8 Die TK sind in der Lage, die Strategieumsetzung anhand der definierten KPIs und mittels geeigneter Benchmarks zu analysieren sowie aussagekräftige Schlussfolgerungen aus der Analyse zu ziehen.</p> <p>2.2.9 Die TK sind in der Lage, die Strategieumsetzung gemeinsam mit ihren Mitarbeitenden kritisch zu reflektieren und bei allfälligen Abweichungen korrigierend einzuwirken.</p>

<p>2.3 Veränderungsprozesse begleiten</p> <p>Nach Vorgabe der Vorgesetzten initiieren die Technischen Kaufleute (TK) eine Veränderung in ihrem Bereich. Sie definieren Zielsetzungen und leiten daraus die notwendigen Massnahmen für die operative Umsetzung in ihrem Bereich ab. Sie stellen die Umsetzung der Veränderung in ihrem Bereich sicher.</p>	<p>2.3.1 Die TK sind in der Lage, gemäss Vorgaben der Vorgesetzten umfassende Veränderungsvorhaben in ihrem Bereich situationsgerecht zu planen sowie strukturiert umzusetzen.</p> <p>2.3.2 Die TK verfügen über ein methodisches Know-how in der Planung und Begleitung von Veränderungsprozessen.</p> <p>2.3.3 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Moderationsmethoden.</p> <p>2.3.4 Die TK verfügen über Kenntnisse der gängigen Methoden zur Umsetzungsplanung inkl. Zielformulierung.</p> <p>2.3.5 Die TK verfügen über grundlegendes Handlungswissen in den Bereichen „zwischenmenschliche Kommunikation“ und „Konfliktmanagement in kleineren Teams“.</p> <p>2.3.6 Die TK sind sich bewusst, dass der Erfolg von Veränderungsvorhaben massgeblich von einer umfassenden und überzeugenden Informations- und Kommunikationsgestaltung abhängt.</p> <p>2.3.7 Die TK sind motiviert, das Team aktiv am Veränderungsprozess zu beteiligen und mit allfälligen Widerständen umsichtig umzugehen.</p> <p>2.3.8 Die TK können aus Zielsetzungen passende Massnahmen für das Veränderungsvorhaben in ihren Teams ableiten.</p> <p>2.3.9 Die TK erkennen Veränderungsbedarf für ihren Bereich und unterbreiten den Vorgesetzten konkrete Verbesserungsvorschläge.</p> <p>2.3.10 Die TK sind in der Lage, ein einfaches Controlling im Spannungsfeld Qualität, Zeit und Kosten zur Überprüfung der Zielerreichung aufzubauen, die erhobenen Daten auszuwerten und daraus konkrete Massnahmen abzuleiten.</p> <p>2.3.11 Die TK sind in der Lage, ihre eigene Veränderungsbereitschaft wie auch die des Teams regelmässig zu reflektieren und bei Bedarf angemessen zu reagieren.</p>
<p>Projektmanagement</p>	
<p>Arbeitssituation</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>2.4 In Projekten in unterschiedlichen Rollen mitarbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) leiten oder arbeiten aktiv in Projekten bzw. Teilprojekten mit. Sie klären den Auftrag, formulieren die Projektziele, definieren Meilensteine, bilden ein geeignetes Projektteam und planen das Projekt zeitlich, finanziell und qualitativ. Sie sind für die Beschaffung und Sicherung der notwendigen Ressourcen (Personen, Finanzen, Infrastruktur etc.) verantwortlich. Sie führen das Projektteam und stellen die Kommunikation und Information gegen innen und aussen sicher. Dem Projektcontrolling schenken sie grosse Aufmerksamkeit, machen, wenn nötig, Mehraufwendungen plausibel geltend und organisieren bei Zeitverzögerungen und Terminverschiebungen die nötigen Schritte.</p>	<p>2.4.1 Die TK sind in der Lage, kleinere Projekte und Teilprojekte fachkundig zu leiten oder aktiv in Projekten mitzuwirken.</p> <p>2.4.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Projektmanagement.</p> <p>2.4.3 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Kommunikationstechniken zur Führung der im Projekt involvierten Personen.</p> <p>2.4.4 Die TK kennen die wichtigsten technologischen Hilfsmittel zur Unterstützung der Projektarbeit.</p> <p>2.4.5 Die TK sind bestrebt, die interne und externe Kommunikation und Information zielgruppengerecht zu gestalten.</p> <p>2.4.6 Die TK sind motiviert, das Projektteam durchsetzungsstark und gleichzeitig unterstützend durch die einzelnen Projektphasen zu führen.</p>

<p>Sie schaffen möglichst gute Rahmenbedingungen für die Projektmitarbeitenden, sind präsent und unterstützen bei Bedarf. Sie gestalten die Beziehung mit den betroffenen Anspruchsgruppen aktiv und versetzen sich in deren Welt hinein. Die TK übernehmen als Projektleiter/innen die Verantwortung für das Erreichen der Projektziele.</p>	<p>2.4.7 Die TK sind sich bewusst, dass der Erfolg eines Projekts massgeblich von einer vollständigen sowie realistischen Planung und einem regelmässigen Projektcontrolling abhängt.</p> <p>2.4.8 Die TK sind sich ihrer eigenen Möglichkeiten und Grenzen jederzeit bewusst und gehen sorgfältig mit den eigenen Ressourcen um.</p> <p>2.4.9 Die TK sind gewillt, Projekte bewusst abzuschliessen, auch wenn diese nicht erfolgreich verlaufen sind.</p> <p>2.4.10 Die TK sind in der Lage, einen Projektauftrag zu analysieren und daraus das Vorgehen sowohl in Bezug auf die Meilensteine bzw. Ressourcen als auch zeitlich und finanziell zu optimieren.</p> <p>2.4.11 Die TK sind in der Lage, den Projektverlauf regelmässig zu analysieren und bei Störungen oder Abweichungen vom Projektplan angemessen zu reagieren.</p> <p>2.4.12 Die TK sind in der Lage, Erfahrungen aus Projekten zu reflektieren und Erkenntnisse für künftige Projekte abzuleiten.</p>
<p>2.5 Betriebswirtschaftliche Probleme professionell angehen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) haben die Aufgabe, Probleme unterschiedlichster Art zu lösen resp. konstruktiv am Lösungsprozess mitzuwirken. Dabei sind sie dafür verantwortlich, betriebswirtschaftliche Probleme in ihrer Vielschichtigkeit zu erfassen, geeignete Vorgehensweisen und Techniken zu wählen und in ihrem Arbeitsumfeld umzusetzen. Sie achten dabei auf eine fundierte Analyse der Ausgangslage und bearbeiten die Schritte „Suche nach denkbaren Alternativen“, „Bewertung“ und „Auswahl“ (nachvollziehbare Entscheidung) sorgfältig. Schliesslich überprüfen sie die Umsetzung und reflektieren den Entscheidungsprozess sowie die Ergebnisse.</p>	<p>2.5.1 Die TK sind in der Lage, unterschiedliche betriebswirtschaftliche Probleme systematisch zu erfassen, zu analysieren und auf geeignete Weise zu lösen.</p> <p>2.5.2 Die TK verfügen über ein Handlungswissen der einzelnen Schritte des Problemlösungsprozesses.</p> <p>2.5.3 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse gängiger Methoden zur Analyse betriebswirtschaftlicher Problemstellungen (z.B. Soll-Ist-Vergleich).</p> <p>2.5.4 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse gängiger Methoden zur Entwicklung (Kreativitätsmethoden) und Auswahl von möglichen Massnahmen (Entscheidungstechniken) zur Problemlösung.</p> <p>2.5.5 Die TK sind bereit, verschiedene Methoden und Techniken zur konstruktiven Lösung von betriebswirtschaftlichen Problemen anzuwenden.</p> <p>2.5.6 Die TK sind in der Lage, die Umsetzung ihrer Massnahmen zur Lösung unterschiedlicher Probleme zu reflektieren.</p> <p>2.5.7 Die TK sind in der Lage, aus ihrer Problemanalyse die jeweils richtigen Konsequenzen abzuleiten.</p>
<p>Wissensmanagement</p>	
<p>Arbeitssituation oder Tätigkeit</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>2.6 Grundlegendes Wissensmanagement betreiben</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) eruieren das für ihren Bereich notwendige Wissen. Sie erwerben gezielt fehlendes Wissen, entwickeln vorhandenes Wissen und sorgen mit geeigneten Massnahmen dafür, dass das Wissen dokumentiert, bewahrt und innerhalb des Betriebes mit den richtigen Leuten geteilt und zielgerichtet genutzt wird.</p>	<p>2.6.1 Die TK können das vorhandene Wissen und dessen Verteilung in ihrem Bereich analysieren.</p> <p>2.6.2 Die TK können fehlendes Wissen gezielt von aussen erwerben oder vorhandenes Wissen systematisch weiterentwickeln.</p> <p>2.6.3 Die TK können Wissen mit geeigneten Hilfsmitteln speichern, sichtbarmachen und innerhalb des eigenen Betriebes verbreiten.</p>

	<p>2.6.4 Die TK kennen verschiedene Instrumente zum Wissenserwerb, zur Wissensentwicklung, Wissens(ver)teilung, Wissensbewahrung und Wissensnutzung.</p> <p>2.6.5 Die TK sind sich der Bedeutung des Wissens für den Erfolg ihres Bereichs bewusst und sind bereit, das Wissen zielgerichtet zu managen.</p> <p>2.6.6 Die TK reflektieren das vorhandene Wissen in Hinblick auf seinen gegenwärtigen und zukünftigen Nutzen.</p>
<p>2.7 Rückverfolgbarkeit und Dokumentation der Geschäftsprozesse abbilden</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) erarbeiten zusammen mit der Linie und dem Qualitätsmanagement ein Archivierungskonzept. Sie beachten dabei insbesondere die gesetzlichen Vorgaben (z.B. Produkthaftung) und die für ihre Branche gültigen Verordnungen.</p>	<p>2.7.1 Die TK sind in der Lage, einen einfachen Geschäftsprozess aufzunehmen, darzustellen und zu beschreiben.</p> <p>2.7.2 Die TK sind in der Lage, an der Erarbeitung eines Archivierungskonzepts mitzuwirken.</p> <p>2.7.3 Die TK verfügen über ein Grundlagenwissen zu verschiedenen Archivierungsmöglichkeiten.</p> <p>2.7.4 Die TK verfügen über ein fundiertes Wissen über gesetzliche und branchenübliche Vorgaben zur Archivierung.</p> <p>2.7.5 Die TK sind sich der Bedeutung einer lückenlosen Dokumentation und schlüssigen Rückverfolgbarkeit von Prozessen und Produkten bewusst.</p> <p>2.7.6 Die TK sind bereit, gesetzliche und branchenübliche Vorgaben zur Archivierung genau umzusetzen.</p> <p>2.7.7 Die TK sind in der Lage, beim Archivieren Fälle mit besonders hoher Relevanz (z.B. für die Produkthaftung) zu erkennen und besonders sorgfältig zu handhaben.</p> <p>2.7.8 Die TK sind in der Lage, Optimierungsmöglichkeiten im Archivierungsprozess zu erkennen und entsprechende Vorschläge zu formulieren.</p>
Unternehmensentwicklung	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>2.8 Bei der Erstellung des Businessplans mitarbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Erstellung des Businessplans mit. Dazu bringen sie die wichtigsten Fakten und Ideen aus ihrem Bereich mit ein, diskutieren nach Bedarf mit den Verantwortlichen die Geschäftsidee, setzen Leitplanken und behandeln alle Fragen aus ihrem Bereich, die sich im Zusammenhang mit dem Vorhaben stellen. Sie helfen mit, dass der Business Plan wirklich auf die Zielgruppe ausgerichtet ist.</p>	<p>2.8.1 Die TK sind in der Lage, bei der Erstellung eines Businessplans als Vertreter/innen ihres Bereichs aktiv mitzuwirken.</p> <p>2.8.2 Die TK verfügen über fundierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse im Bereich Businesspläne (z.B. Struktur, Inhalte).</p> <p>2.8.3 Die TK haben ein vertieftes Verständnis ihres Unternehmensbereiches und der Wechselwirkungen zwischen diesem und anderen Bereichen sowie ihrer Umwelt.</p> <p>2.8.4 Die TK sind bestrebt, Geschäftsideen aus betriebswirtschaftlicher Sicht in entsprechenden Plänen zu konkretisieren und zu quantifizieren.</p> <p>2.8.5 Die TK sind bereit, ihren Businessplan verständlich aufzubereiten und insbesondere Anträge überzeugend zu präsentieren.</p> <p>2.8.6 Die TK sind in der Lage, Geschäftsideen hinsichtlich ihrer Realisierbarkeit sowie aus Sicht ihres Bereiches kritisch zu hinterfragen.</p>

<p>2.9 Bei der Gestaltung der Aufbauorganisation mitarbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Gestaltung einer sinnvollen Aufbauorganisation in der Unternehmung mit. Sie führen eine Funktionsanalyse durch, erstellen darauf aufbauend die für eine funktionierende Aufbauorganisation erforderlichen Instrumente und erarbeiten Verbesserungsvorschläge für Anpassungen. Die TK passen die Aufbauorganisation in Bezug auf veränderte Rahmenbedingungen bzw. einen identifizierten Optimierungsbedarf regelmässig an. Sie analysieren die Veränderungen und leiten die entsprechenden Massnahmen ein.</p>	<p>2.9.1 Die TK sind in der Lage, die Aufbauorganisation ihrer Unternehmung mitzugestalten.</p> <p>2.9.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Organisationsgestaltung.</p> <p>2.9.3 Die TK verfügen über fundierte Fähigkeiten der Analyse von Funktionen und Tätigkeiten sowie der Stellenbildung und Zuordnung in eine einfache Aufbauorganisation.</p> <p>2.9.4 Die TK sind bereit, bei der Erarbeitung von organisatorischen Lösungen eine gesamtunternehmerische Sicht einzunehmen.</p> <p>2.9.5 Die TK sind in der Lage, die Aufbauorganisation ihres Bereiches regelmässig einer kritischen Prüfung zu unterziehen und sie bei Bedarf anzupassen.</p>
<p>2.10 Prozesse gestalten und einführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) gestalten die Prozesse für ihren Bereich. Sie definieren die zentralen Haupt- und Teilprozesse, sorgen bei vorhandenen Schnittstellen für eine Optimierung, entwickeln je nachdem neue Prozesse oder passen bestehende Prozesse an. Neue Prozesse integrieren sie in die vorhandenen Prozesslandkarten. Sie richten sich dabei an den Unternehmensstrategien aus und führen mit den verantwortlichen Personen Workshops durch. Diese moderieren sie, bringen die methodische Sichtweise ein und holen sich die fachlichen Inputs von den Teilnehmenden. Weiter sind die TK für die Anpassung der Prozessorganisation zuständig. Regelmässig hinterfragen sie die schriftlich festgelegten Prozesse, definieren neue oder passen die bestehenden Prozesse bei veränderten Gegebenheiten an. Eine besondere Herausforderung besteht für sie darin, die eigenen Prozesse und die der übrigen Ansprechpartner in Einklang zu bringen. Die TK nehmen Impulse oder Ideen zur Prozessoptimierung von Mitarbeitenden entgegen, analysieren die Anforderungen sorgfältig und bilden die geplanten Änderungen im Prozessablauf ab. Bei der Abbildung fliessen Überlegungen zur Machbarkeit und zur Unternehmensstrategie sowie zu weiteren relevanten Faktoren mit ein. Sie hinterfragen den bestehenden Prozess, prüfen, ob Funktionen oder Arbeitsschritte wegfallen bzw. neu hinzukommen und prüfen die Schnittstellen zu den anderen Abteilungen. Sie präsentieren die neuen Prozesse, eine Kostenschätzung und ein mögliches Umsetzungsvorhaben ihren Vorgesetzten. Die Umsetzung der Prozesse begleiten sie laufend. Sie visualisieren die Prozesse für die Mitarbeitenden in Teamsitzungen, erklären die neuen Prozessabläufe in verständlicher Form und diskutieren Stärken und Schwächen bzw. mögliche Konsequenzen daraus. Sie un-</p>	<p>2.10.1 Die TK sind in der Lage, die Prozessorganisation ihres Bereichs in Übereinstimmung mit der Unternehmensstrategie zu gestalten.</p> <p>2.10.2 Die TK sind in der Lage, in bereichsübergreifenden Verbesserungsteams ihre Fachsicht einzubringen und zu gemeinsamen Lösungen beizutragen.</p> <p>2.10.3 Die TK besitzen fundierte Kenntnisse im Bereich des Prozessmanagements.</p> <p>2.10.4 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Moderations- und Präsentationstechniken.</p> <p>2.10.5 Die TK haben Kenntnisse über Hilfsmittel zur Darstellung von Prozessen.</p> <p>2.10.6 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozesse).</p> <p>2.10.7 Die TK sind bestrebt, für eine bestmögliche Abstimmung der Nahtstellen zu sorgen.</p> <p>2.10.8 Die TK sind motiviert, die Mitarbeitenden konsequent in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess miteinzubeziehen.</p> <p>2.10.9 Die TK sind bereit, rechtliche und sicherheitstechnische Aspekte sowie die relevanten Normen und Zertifizierungen zu berücksichtigen.</p> <p>2.10.10 Die TK sind in der Lage, die Prozesse periodisch zu hinterfragen und bei Bedarf Massnahmen zur Verbesserung oder Neugestaltung abzuleiten.</p>

<p>terstützen die Führungsrollen bei der Umsetzung von Anpassungen und Änderungen. Als Sparringpartner stehen sie für klärende Diskussionen mit den Prozessverantwortlichen zur Verfügung.</p>	
<p>2.11 Prozesse testen</p> <p>Ist ein Prozess erstellt, organisieren die Technischen Kaufleute (TK) Tests, an denen alle betroffenen Stellen teilnehmen. Sie stellen die Dokumentation des Tests sicher. Sie werten die Resultate aus, bauen allenfalls Änderungen in die Prozesse ein und starten die Prozesseinführung.</p>	<p>2.11.1 Die TK sind in der Lage, neue Prozesse vor deren Einführung systematisch zu testen.</p> <p>2.11.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse verschiedener Testverfahren im Bereich des Prozessmanagements.</p> <p>2.11.3 Die TK sind motiviert, Tests an neuen Prozessen sorgfältig zu dokumentieren.</p> <p>2.11.4 Die TK sind in der Lage, die Resultate der durchgeführten Tests schlüssig zu analysieren und daraus gegebenenfalls Folgerungen für nötige Änderungen der Prozesse abzuleiten.</p>
<p>2.12 Prozesse dokumentieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einführung, Visualisierung und Dokumentation der Prozesse zuständig. Dabei setzen sie zielgerichtet verschiedene Methoden ein, die zum Unternehmen passen. Sie achten darauf, dass die Prozessvisualisierung für alle Betroffenen verständlich und nachvollziehbar ist. Sie sorgen dafür, dass die Prozessvisualisierung für alle zugänglich, überprüfbar, standardisiert und so detailliert wie nötig, sowie mit möglichst wenig Aufwand administrierbar ist.</p>	<p>2.12.1 Die TK sind in der Lage, Prozesse zu visualisieren und zu dokumentieren.</p> <p>2.12.2 Die TK besitzen fundierte Kenntnisse gängiger Prozessvisualisierungstechniken.</p> <p>2.12.3 Die TK sind bestrebt, Prozesse so zu dokumentieren, dass sie stets aktuell sowie für alle Betroffenen nachvollziehbar sind.</p> <p>2.12.4 Die TK sind in der Lage, die unterschiedlichen Prozesse zu visualisieren, zu dokumentieren und dabei die Visualisierung / Dokumentation zielgruppengerecht aufzubereiten.</p>
<p>Umwelt</p>	
<p>Arbeitssituation oder Tätigkeit</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>2.13 Ökologische Ansprüche und Anliegen der Anspruchspartner bearbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen ökologische Ansprüche von Kunden, Lieferanten sowie anderen Anspruchspartner und leiten in der Praxis machbare Lösungen ab.</p>	<p>2.13.1 Die TK sind in der Lage, die ökologischen Anliegen, Werte und Normen der verschiedenen Anspruchsgruppen zu analysieren bzw. zu beurteilen und Empfehlungen für ihr eigenes Unternehmen abzuleiten.</p> <p>2.13.2 Die TK verfügen über Kenntnisse, welche ökologischen Massnahmen grundsätzlich ergriffen werden können.</p> <p>2.13.3 Die TK können eine einfache Ökobilanz eines Unternehmens interpretieren.</p> <p>2.13.4 Die TK verfügen über Grundkenntnisse der wichtigsten Ökologienormen.</p> <p>2.13.5 Die TK sind sich der Interessenkonflikte zwischen wirtschaftlichen und ökologischen Zielen ihres Unternehmens bewusst.</p> <p>2.13.6 Die TK haben die Einstellung, dass ökologische Herausforderungen auch wirtschaftliche Chancen sein können.</p> <p>2.13.7 Die TK können das eigene Handeln sowie dasjenige ihres Unternehmens aus ökologischer Perspektive hinterfragen und sinnvolle Verhaltensänderungen ableiten.</p>

<p>2.14 Grundlegende Empfehlungen für das Technologiemanagement einer Unternehmung ableiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen wichtige Rahmenbedingungen und Entwicklungen in der technischen Umwelt ihrer täglichen Arbeit und leiten strategische Empfehlungen ab.</p>	<p>2.14.1 Die TK sind in der Lage, die Anliegen, Werte und Normen bezüglich der Technologie der verschiedenen Anspruchsgruppen zu analysieren und Empfehlungen für ihr eigenes Unternehmen abzuleiten.</p> <p>2.14.2 Die TK haben ein solides Verständnis der Lebenszyklen von Technologien, technologieorientierten Produkten und Branchen.</p> <p>2.14.3 Die TK verfügen über Grundkenntnisse des Technologieportfolios.</p> <p>2.14.4 Die TK sind sich der Bedeutung technischer Normen in ihrem Bereich bewusst und wissen, welche Normen sie berücksichtigen müssen.</p> <p>2.14.5 Die TK reflektieren ihre Rolle im Spannungsfeld „Technologie“ und „Mensch“ und deren Anliegen sowie Gefühle.</p> <p>2.14.6 Die TK reflektieren ihren eigenen Berufsstand im Spannungsfeld der Technologie und der Wirtschaft kritisch.</p>
<p>2.15 Wirtschafts- und Unternehmensethik betreiben</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die Unterschiede zwischen Wirtschafts- und Unternehmensethik und sind in der Lage, ihre Vorgesetzten in der Umsetzung ethischer Anliegen zu unterstützen sowie im eigenen Tätigkeitsbereich ethische Überlegungen in das eigene Entscheiden und Handeln einzubeziehen.</p>	<p>2.15.1 Die TK sind in der Lage, bei ethischen Dilemmata, die in Unternehmen auftreten, eine bestmögliche Lösung herbeizuführen.</p> <p>2.15.2 TK haben ein Grundverständnis der verschiedenen Begriffe im Bereich der Ethik und Wirtschaftsethik.</p> <p>2.15.3 Die TK haben ein Grundverständnis der wichtigsten ethischen Modelle und Regeln.</p> <p>2.15.4 Die TK haben Grundkenntnisse des Global Compact der UNO und können daraus einen einfachen Verhaltenskodex für das eigene Unternehmen ableiten.</p> <p>2.15.5 Die TK haben vertiefte Kenntnisse der verschiedenen Möglichkeiten von Unternehmen, sozial verantwortungsvoll zu sein.</p> <p>2.15.6 Die TK versuchen bei all ihren privaten und geschäftlichen Handlungen ethische Dilemmas zu erkennen sowie nach sinnvollen Lösungen zu suchen.</p> <p>2.15.7 Die TK können die Komplexität des richtigen und verantwortungsvollen Handels im Geschäftsalltag kritisch reflektieren.</p>

4.4 Handlungsfeld 3 „Mitarbeiterführung und Kommunikation“

Mitarbeiterführung	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>3.1 Mitarbeitende im Alltag führen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) führen Mitarbeitende im Alltag und erteilen ihnen Arbeitsaufträge, welche deren Kompetenzen und Verantwortung entsprechen, und überwachen die Umsetzung. Sie sorgen dafür, dass Arbeitsplatz und Arbeitsinstrumente die Mitarbeitenden unterstützen und stellen dafür die nötigen Mittel zur Verfügung. Im Rahmen der Auftragsabwicklung unterstützen sie die Mitarbeitenden bei Bedarf und geben regelmässig Feedback. Dabei fördern sie eine aktive Rückmeldekultur.</p>	<p>3.1.1 Die TK sind in der Lage, den Arbeitsbedarf im Team zu bestimmen, Ziele für das Team sowie einzelne Mitarbeiter abzuleiten, den Mitarbeitenden situationsgerechte Aufträge zu erteilen und sie bei der Umsetzung individuell zu begleiten.</p> <p>3.1.2 Die TK sind in der Lage, Rahmenbedingungen zu gestalten, die eine hohe Leistungsfähigkeit im Team ermöglichen.</p> <p>3.1.3 Die TK sind in der Lage, adäquate Rückmeldungen an ihre Mitarbeitenden zu geben.</p> <p>3.1.4 Die Technischen Kaufleute kennen typische Führungstechniken.</p> <p>3.1.5 Die TK verfügen über Basiskenntnisse verschiedener Menschenbilder und geeigneter Führungsstile.</p> <p>3.1.6 Die TK haben ein Verständnis für die Gestaltung optimaler Arbeitsbedingungen.</p> <p>3.1.7 Die TK sind motiviert, gegenüber allen Mitarbeitenden eine wertschätzende Haltung einzunehmen, sie im richtigen Mass zu fördern und ihnen Erfolge zu ermöglichen.</p> <p>3.1.8 Die TK sind um ein gutes, mit den Werten und Zielen in Einklang stehendes Arbeitsklima bemüht und bereit, Unstimmigkeiten sofort zu klären.</p> <p>3.1.9 Die TK sind sich der Wichtigkeit von konstruktiven Rückmeldungen bewusst und fördern diese aktiv.</p> <p>3.1.10 Die TK sind in der Lage, ausgehend von der Unternehmens- und Führungssituation, die Leistungen der Mitarbeitenden regelmässig zu reflektieren, neue Ziele zu vereinbaren und bei Bedarf geeignete Massnahmen zur Verbesserung abzuleiten.</p>
<p>3.2 Mitarbeitende in Ausnahmesituationen führen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) führen Mitarbeitende in schwierigen Situationen professionell. Gibt es spezielle Vorkommnisse mit Mitarbeitenden, so thematisieren sie das rechtzeitig. Sie besprechen den Sachverhalt klar und suchen gemeinsam mit dem Mitarbeitenden nach einer geeigneten Lösung. Je nach Situation ziehen sie externe Expert/innen hinzu. Wenn die Massnahmen nicht die angestrebten Veränderungen bringen, dokumentieren sie den Verlauf entsprechend und sprechen im äussersten Fall Sanktionsmassnahmen (z.B. eine Kündigungsandrohung) aus. Im Falle einer Entlassung richten sich die TK an den dafür vorgegebenen Prozessen des HR (insb. Arbeitsrecht) aus.</p>	<p>3.2.1 Die TK sind in der Lage, schwierige Führungssituationen frühzeitig zu erkennen und zu bewältigen.</p> <p>3.2.2 Die TK verfügen über ein vertieftes Verständnis im frühzeitigen Erkennen und professionellen Umgang von schwierigen Situationen.</p> <p>3.2.3 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich Kommunikation und Konfliktmanagement.</p> <p>3.2.4 Die TK haben ein gefestigtes Wissen in wesentlichen arbeitsrechtlichen Fragestellungen.</p> <p>3.2.5 Die TK wissen ihre Fürsorgepflicht wahrzunehmen, insb. in Fällen von Schikanen und Mobbing am Arbeitsplatz.</p> <p>3.2.6 Die TK sind motiviert, im Umgang mit schwierigen Situationen klar und sachlich vorzugehen und eine Win-Win-Lösung anzustreben.</p> <p>3.2.7 Die TK sind bereit, falls es die Situation erfordert, Sanktionsmassnahmen einzuleiten.</p> <p>3.2.8 Die TK sind in der Lage, schwierige Führungssituationen zu analysieren und bei der Lösungssuche Mitarbeitende, die betroffenen Fachbereiche und/oder externe Expert/innen miteinzubeziehen.</p>

Kommunikation und innerbetriebliche Schulung	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>3.3 Sitzungen durchführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) organisieren und leiten Sitzungen (z.B. Teamsitzungen, interdisziplinäre Fachgruppen, Projektgruppen, abteilungsübergreifende Sitzungen, Kundengespräche etc.). Sie legen besonderen Wert darauf, dass die richtigen Personen und Mitarbeitenden an den Sitzungen teilnehmen können und treffen entsprechende Massnahmen. Sie bereiten diese Veranstaltungen seriös vor, holen bei Bedarf vorab die Themen der Beteiligten ab und geben den Beteiligten so die Möglichkeit, eigene Themen einzubringen. Ort, Zeit und Traktanden der Sitzung geben sie frühzeitig bekannt. Sie leiten diese Veranstaltungen strukturiert, setzen aktiv Moderationstechniken ein, berücksichtigen den Gruppenprozess und achten bei der Sitzungsleitung darauf, dass sich alle Beteiligten mit ihren Bedürfnissen einbringen können. Sie bringen in der Moderation die verschiedenen Interessen unter einen Hut und motivieren die Anwesenden zur Zusammenarbeit. Sie thematisieren Probleme bzw. kritische Punkte frühzeitig, authentisch und lösungsorientiert. Weiter fördern sie den Austausch von Know-how innerhalb des Teams und fokussieren auf die gemeinsamen Ziele. Sofern erforderlich bereiten sie die Veranstaltungen entsprechend nach.</p>	<p>3.3.1 Die TK sind in der Lage, Sitzungen seriös vorzubereiten, zielgerichtet zu leiten und nachzubereiten.</p> <p>3.3.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der Sitzungsleitung, inkl. Vor- und Nachbereitung.</p> <p>3.3.3 Die TK verfügen über ein grundlegendes Repertoire an Kommunikations-, Moderations- und Präsentationstechniken.</p> <p>3.3.4 Die TK haben Grundkenntnisse in Gruppendynamik.</p> <p>3.3.5 Die TK sind sich ihrer Rolle als Sitzungsleitende bewusst und treten kompetent sowie selbstbewusst auf.</p> <p>3.3.6 Die TK sind an einem konstruktiven Austausch der Sitzungsteilnehmer interessiert und gestaltet diesen aktiv.</p> <p>3.3.7 Die TK sind bereit, Störungen im Team prioritär und lösungsorientiert zu bearbeiten.</p> <p>3.3.8 Die TK sind in der Lage, situationsgerecht zu entscheiden, welche Teilnehmenden jeweils in Sitzungen einzubeziehen sind.</p> <p>3.3.9 Die TK sind in der Lage, die Ergebnisse der Sitzungen und deren Durchführung kritisch zu hinterfragen.</p>
<p>3.4 Kunden- und innerbetriebliche Schulungen organisieren und durchführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) organisieren und führen bei Bedarf Schulungen in ihrem Team oder mit Kunden (z.B. technische Produktschulungen, Anwenderschulungen) durch. Sie analysieren den Schulungsbedarf sorgfältig und holen bei Bedarf vorab die Themen bei den Beteiligten ab. Sie entscheiden, ob sie die Schulung intern oder mit einem externen Partner durchführen. Bei der internen Durchführung planen sie den Ablauf detailliert und setzen die Schulungen zielgruppengerecht um. Sie erteilen konkrete Umsetzungsaufträge und stellen die Umsetzung sicher. Sie werten den Erfolg der Schulungen aus und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen für nächste Schulungen ab.</p>	<p>3.4.1 Die TK sind in der Lage, Schulungen für verschiedene Zielgruppen (z.B. Team, eigene Verkäufer, Kunden, Anwender) zu planen und durchzuführen.</p> <p>3.4.2 Die TK verfügen über ein Grundwissen in der sinnvollen Gestaltung von Produkt- und Anwenderschulungen.</p> <p>3.4.3 Die TK haben ein Verständnis für die Erstellung von Schulungsunterlagen.</p> <p>3.4.4 Die TK sind motiviert, attraktive und zielgerichtete Schulungen zu gestalten.</p> <p>3.4.5 Die TK sind bereit, Schulungsunterlagen und Teilnehmerlisten zu archivieren.</p> <p>3.4.6 Die TK sind in der Lage, den Schulungsbedarf sorgfältig zu analysieren und zu entscheiden, ob eine Schulung intern oder mit externen Partnern durchgeführt werden soll.</p> <p>3.4.7 Die TK sind in der Lage, den Erfolg von Schulungsmassnahmen zu evaluieren und daraus Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.</p>

<p>3.5 Intern informieren und kommunizieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für ein professionelles Informieren und Kommunizieren im eigenen Bereich verantwortlich. Sie ermitteln den Informations- und Kommunikationsbedarf der unterschiedlichen internen Anspruchsgruppen und beschaffen die nötigen Informationen. Falls die Informationen unerschließbar oder lückenhaft sind, holen sie sich weitere Informationen ein, um selber bestmöglich informiert zu sein. Sie filtern die für die Zielgruppen relevanten Informationen heraus, bereiten sie in geeigneter Form auf und geben sie gezielt an die Anspruchsgruppen weiter. Sie wählen die passenden Kanäle wie z.B. E-Mail, kurze informelle Sitzungen, wöchentlich fixe Sitzungen oder andere Formen und achten auf eine zielgruppenadäquate Sprache. Dabei respektieren sie jederzeit die Informationspolitik des Unternehmens. Sie planen und führen professionelle Gespräche mit verschiedenen internen Anspruchsgruppen durch. Sie nehmen Störungen in der zwischenmenschlichen Kommunikation frühzeitig wahr und reagieren mit geeigneten Massnahmen.</p>	<p>3.5.1 Die TK sind in der Lage, im eigenen Bereich professionell zu kommunizieren und zu informieren.</p> <p>3.5.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse verschiedener Medien und deren Anwendung.</p> <p>3.5.3. Die TK haben ein Verständnis für die zielgruppenorientierte und verständliche Aufbereitung von Informationen.</p> <p>3.5.4 Die TK haben fundierte Kenntnisse im Bereich Informations- und Kommunikationsmanagement.</p> <p>3.5.5 Die TK verfügen über Kenntnisse der gängigen Verhaltensregeln.</p> <p>3.5.6 Die TK können zielgruppengerecht mündlich und schriftlich kommunizieren.</p> <p>3.5.7 Die TK sind motiviert, Informationen unter Berücksichtigung der Kommunikationspolitik des Unternehmens adressatengerecht aufzubereiten und situativ die richtigen Kanäle zu wählen.</p> <p>3.5.8 Die TK sind sich der Wichtigkeit eines bedarfs- bzw. situationsgerechten und auf die unternehmerische Informationspolitik abgestimmten Informationsflusses bewusst.</p> <p>3.5.9 Die TK sind in der Lage, die Wirkungen des von ihnen gestalteten Informationsflusses kritisch zu überprüfen und diesen bei Bedarf zu optimieren.</p>
<p>3.6 Mit externen Anspruchsgruppen kommunizieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) stellen eine optimale Kommunikation der eigenen Unternehmung mit externen Anspruchsgruppen (insb. Lieferanten und Kunden) sicher.</p> <p>Besteht ein Informationsanlass, planen die TK zielgruppenspezifisch die Kommunikation / Informationsweitergabe, um sicherzustellen, dass die betriebliche Entscheidung nachvollzogen werden kann bzw. akzeptiert wird. Sie bereiten die Inhalte zielgruppenspezifisch auf, wählen die passenden Informationskanäle bzw. Instrumente und gestalten diese professionell, sodass die gesetzten Ziele erreicht werden.</p>	<p>3.6.1 Die TK sind in der Lage, mit externen Anspruchsgruppen zielgruppengerecht und professionell zu kommunizieren.</p> <p>3.6.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse verschiedener Medien und deren Anwendung.</p> <p>3.6.3 Die TK haben grundlegende Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.</p> <p>3.6.4 Die TK kennen die gängigen Verhaltensregeln gegenüber verschiedenen Zielgruppen.</p> <p>3.6.5 Die TK sind bereit, sich in ihrer Kommunikation nach aussen konsequent an die betrieblichen Kommunikations- und Informationskonzepte zu halten und gegebenenfalls eine Fachstelle beizuziehen.</p> <p>3.6.6 Die TK sind sich ihrer Rolle und Verantwortung jederzeit bewusst und respektieren die Informationspolitik des Unternehmens.</p> <p>3.6.7 Die TK sind in der Lage, die wichtigsten Informationsanforderungen der externen Anspruchsgruppen zu identifizieren und daraus möglichen Informationsbedarf abzuleiten.</p>
<p>3.7 Kommunikation in schwierigen Situation sicherstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) unterstützen die Kommunikation der eigenen Unternehmung nach innen und aussen auch in Krisensituationen. Sie stellen die rasche Kommunikation und Information mit den betreffenden internen oder externen Stellen sicher und unterstützen / koordinieren diese vor Ort. Im grösseren Krisenfall tragen die TK die Verantwortung für die Umsetzung der inter-</p>	<p>3.7.1 Die TK sind in der Lage, die Kommunikation in Krisensituationen rasch und souverän zu unterstützen.</p> <p>3.7.2 Die TK sind in der Lage, schwierige Situationen richtig einzuschätzen und ihre in betrieblichen Krisenkonzepten und Notfallplänen festgehaltenen Aufgaben professionell wahrzunehmen.</p> <p>3.7.3 Die TK verfügen über ein grundlegendes Handlungswissen im Umgang mit Krisensituationen (Bsp. technische Störfälle).</p> <p>3.7.4 Die TK sind bereit, bei Störfällen und in Krisensituationen ruhig zu bleiben und zuverlässig zu handeln.</p>

<p>nen Notfallpläne ihres Bereichs. Sie sind mit den internen Notkonzepten vertraut, kennen ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie die verantwortlichen internen und externen Stellen.</p>	<p>3.7.5 Die TK sind sich der Wichtigkeit einer raschen, knappen, überlegten und verständlichen Informationsweise in einer Krisensituation bewusst.</p>
--	---

Selbstmanagement	
-------------------------	--

Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
-------------------------	--

<p>3.8 Verfügbare Zeit optimieren</p> <p>In ihrem Arbeitsalltag setzen die Technischen Kaufleute (TK) eine wirksame und effiziente Arbeitstechnik ein, unabhängig davon, ob sie im Unternehmen oder von zuhause aus arbeiten (Homeoffice). Sie formulieren realistische und motivierende persönliche Ziele sowie Arbeitsziele. Sie verschaffen sich laufend einen Überblick über die zu erledigenden Aufgaben und delegieren Aufgaben, die sie nicht selbst erledigen müssen, an die entsprechende Stelle. Durch eine systematische Zeitplanung stellen sie die termingerechte und effiziente Erledigung der Aufgaben sicher. Die TK sorgen für eine Gestaltung des Arbeitsplatzes, welche die Aufgabenerledigung optimal unterstützt.</p>	<p>3.8.1 Die TK sind in der Lage, ihre Arbeit mittels geeigneter Techniken, Methoden und Instrumenten effizient zu gestalten sowie ihre Arbeitszeit realistisch einzuteilen und zu planen.</p> <p>3.8.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Arbeitstechniken und Zeitmanagement.</p> <p>3.8.3 Die TK können den Nutzen neuer Medien einschätzen und die Medien situationsgerecht im Arbeitsalltag verwenden.</p> <p>3.8.4 Die TK sind sensibilisiert, der persönlichen Arbeitsplanung ausreichende Zeit zu widmen und den Einsatz der eigenen Ressourcen realistisch zu planen.</p> <p>3.8.5 Die TK sind in der Lage, ihre Arbeitstechniken kritisch zu analysieren und adäquate Verbesserungsmaßnahmen zu identifizieren.</p>
---	--

<p>3.9 Mit den eigenen Ressourcen sorgsam umgehen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sorgen für einen persönlichen Ausgleich und setzen verschiedene Erholungsmassnahmen bewusst ein. Sie zeigen Präsenz am Arbeitsplatz und bemühen sich aktiv um Arbeit. Sie meistern allfällig lange Arbeitstage und gestalten ihre Arbeitszeit flexibel. Mit Stresssituationen gehen sie positiv um und sehen diese als Herausforderung oder bemühen sich um Entlastung. Bei Bedarf setzen die TK für sie hilfreiche Techniken des Stressmanagements um. Sie pflegen ihr privates Umfeld (Familie, Freunde etc.) bewusst. Sie reflektieren ihren eigenen Energiehaushalt, den Umgang mit dem eigenen Körper und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrechtzuerhalten.</p>	<p>3.9.1 Die TK sind in der Lage, die persönlichen Ressourcen wirkungsvoll einzusetzen.</p> <p>3.9.2 Die TK verfügen über ein vertieftes Verständnis im Bereich des persönlichen Ressourcenmanagements.</p> <p>3.9.3 Die TK können Vor- und Nachteile von Homeoffice abwägen sowie situativ entscheiden, wann sie sinnvollerweise im Homeoffice arbeiten.</p> <p>3.9.4 Die TK sind motiviert, die eigene Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrechtzuerhalten.</p> <p>3.9.5 Die TK sind sensibilisiert, auf Stresssymptome bei sich und bei anderen zu achten sowie in Krisensituationen rechtzeitig Hilfe zu holen.</p> <p>3.9.6 Die TK sind in der Lage, ihren persönlichen Energiehaushalt zu reflektieren und sich selber bei Bedarf bewusst Grenzen zu setzen.</p>
---	--

<p>3.10 Reflektiert mit elektronischen Medien umgehen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) reflektieren sich selber in Bezug auf den Umgang und die Beschaffung von Informationen im Internet und optimieren ihren Umgang mit elektronischen Medien fortlaufend. Sie verwenden dazu Tools, die zu den eigenen Denkmustern passen.</p>	<p>3.10.1 Die TK können im Alltag professionell und souverän mit den elektronischen Medien umgehen.</p> <p>3.10.2 Die TK haben Grundkenntnisse zu den verschiedenen Einsatzgebieten der neuen Medien.</p> <p>3.10.3 Die TK verfügen über Kenntnisse zu den Auswirkungen neuer Medien auf den Arbeitsalltag.</p> <p>3.10.4 Die TK sind bereit, die individuelle Informationsbeschaffung und -organisation zu reflektieren und bei Bedarf ihr Handeln anzupassen.</p>
---	---

	<p>3.10.5 Die TK sind in der Lage, den eigenen Medienkonsum kritisch zu reflektieren und bei sich bzw. bei anderen Anzeichen von ineffizienter Mediennutzung und Suchtverhalten zu erkennen.</p>
<p>3.11 Eigene Marktfähigkeit stärken</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) achten auf die Entwicklung ihrer persönlichen Kompetenzen. Sie nehmen regelmässig eine Standortbestimmung vor und planen die eigenen fachlichen oder persönlichen Entwicklungsmassnahmen konsequent.</p>	<p>3.11.1 Die TK sind in der Lage, ihre fachlichen oder persönlichen Entwicklungsschritte sowie Stärken und Schwächen zu reflektieren und sinnvolle Massnahmen zur Verbesserung der eigenen Marktfähigkeit zu ergreifen.</p> <p>3.11.2 Die TK verfügen über Kenntnisse, um sich selbst reflektieren zu können.</p> <p>3.11.3 Die TK haben Kenntnisse, wie sie ihre persönlichen Kompetenzen erweitern können.</p> <p>3.11.4 Die TK sind bereit, ihre Kompetenzen im Sinne einer Verbesserung der eigenen Marktfähigkeit fortlaufend zu verbessern.</p> <p>3.11.5 Die TK sind motiviert, sich laufend über Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Berufsfeld zu informieren.</p> <p>3.11.6 Die TK sind in der Lage, ihre eigenen Stärken und Schwächen im Rahmen regelmässig vorgenommener Standortbestimmungen realistisch einzuschätzen.</p>
<p>3.12 Berufliches Netzwerk pflegen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) bauen ihr Netzwerk strategisch auf und pflegen dieses aktiv. Sie sind in den relevanten brancheninternen und branchenübergreifenden Netzwerken präsent und nehmen an entsprechenden Anlässen teil. Sie pflegen Kontakte zu verschiedenen Anspruchsgruppen. Die TK nutzen Social Media und tauschen sich mit Berufskolleg/innen aus.</p>	<p>3.12.1 Die TK sind in der Lage, persönliche Netzwerke strategisch aufzubauen und systematisch zu pflegen.</p> <p>3.12.2 Die TK verfügen über Kenntnisse der relevanten Berufs- und Fachverbände.</p> <p>3.12.3 Die TK wissen, wie sie durch persönliche Kontakte und Social Media ihr persönliches Netzwerk pflegen und erweitern können.</p> <p>3.12.4 Die TK sind sich der hohen Bedeutung der Beziehungspflege im beruflichen Bereich bewusst.</p> <p>3.12.5 Die TK sind motiviert, Teil einer Expertengemeinschaft zu sein und sich aktiv einzubringen.</p> <p>3.12.6 Die TK sind in der Lage, den Nutzen ihres Netzwerks und der dafür verwendeten Kanäle realistisch einzuschätzen.</p>

Finanzielle Führung	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>4.1 Budgetierung für den eigenen Bereich durchführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Budgeterstellung und das Controlling des Teilbudgets ihres Bereichs zuständig. Sie erarbeiten einen Budgetvorschlag für das Teilbudget ihres Bereichs und präsentieren diesen den verantwortlichen Stellen. Das Teilbudget fließt anschliessend ins Gesamtbudget ein.</p>	<p>4.1.1 Die TK sind in der Lage, für ihren Bereich ein realistisches Teilbudget zu erstellen und regelmässig Kontrollen der Budgetmassnahmen vorzunehmen.</p> <p>4.1.2 Die TK können über Budget, Kosten / Erlöse, Aufwände / Erträge und Kennzahlen gegenüber dem Team sowie den Vorgesetzten kommunizieren und bei Unklarheiten gezielte Fragen zur Klärung stellen.</p> <p>4.1.3 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Budgetierung, der Kostenrechnung und der finanziellen Kennzahlen.</p> <p>4.1.4 Die TK sind bereit, bei der Erstellung und dem Controlling des Teilbudgets verantwortungsvoll und unternehmerisch zu handeln.</p> <p>4.1.5 Die TK sind in der Lage, verschiedene Budgetvarianten zu erstellen und vertieft zu analysieren.</p> <p>4.1.6 Die TK sind in der Lage, regelmässig Soll-Ist-Vergleiche zur Einhaltung des Teilbudgets ihres Bereichs vorzunehmen, daraus die entsprechenden Massnahmen abzuleiten und diese konsequent umzusetzen.</p>
<p>4.2 Controlling führen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) formulieren für ihren Bereich finanzielle Ziele und nehmen während des Jahres regelmässig Soll-Ist-Vergleiche zur Erreichung dieser Ziele vor. Sie können Abweichungen gezielt nach deren Ursachen und Auswirkungen analysieren und erkennen den Handlungsbedarf. Sie leiten Massnahmen zur Optimierung ab oder holen sich allenfalls eine Genehmigung zu einer Zielabweichung ein. Weiter ermitteln sie regelmässig die wichtigsten Steuerungsgrössen (Kennzahlen). Die Optimierungsmassnahmen setzen sie mit ihrem Team konsequent um. Sofern kurzfristige Kostensparmassnahmen nötig sind, setzen sie diese ebenfalls zielgerichtet in ihrem Bereich um. Die TK erstellen regelmässig transparente Kostenzusammenstellungen und rapportieren diese an die zuständigen Stellen.</p>	<p>4.2.1 Die TK sind in der Lage, für ihren Bereich finanzielle Ziele zu definieren, Zielgrössen festzulegen sowie bei Zielabweichungen konkrete Massnahmen zur Verbesserung zu erarbeiten und umzusetzen.</p> <p>4.2.2 Die TK können über finanzielle Kennzahlen und Controlling mit dem Team sowie den Vorgesetzten kommunizieren und bei Unklarheiten gezielte Fragen zur Klärung stellen.</p> <p>4.2.3 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der finanziellen Kennzahlen.</p> <p>4.2.4 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse des Controllings.</p> <p>4.2.5 Die TK sind bereit, bei der Entwicklung und Umsetzung konkreter Verbesserungsmassnahmen verantwortungsvoll und unternehmerisch zu handeln.</p> <p>4.2.6 Die TK sind in der Lage, die Ursachen und Auswirkungen der Zielabweichungen zu analysieren sowie konkrete Verbesserungsmassnahmen zu entwickeln und vertieft zu analysieren.</p>

<p>4.3 Bei Investitions- und Finanzierungsvorhaben mitarbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Investitionsplanung mit und bringen dabei ihren Bereich ein. Sowohl bei langfristigen als auch bei kleineren Investitionen stellen sie dazu sorgfältige Berechnungen für ihren Bereich an und erfassen die anfallenden Geldströme vollständig. Sie zeigen nachvollziehbar auf, ab wann sich eine Investition rechnet und stellen die Investitionen angemessen in laufenden Ergebnissen des Bereichs dar. Sie präsentieren die Investitionsrechnung bei Bedarf. Bei der Erstellung von Finanzierungsentscheidungen wirken die TK aktiv mit. Sie kommen in die Situation, unterschiedliche Finanzierungsformen zu beurteilen, bei der Formulierung von Finanzierungsanträgen mitzuwirken und den längerfristigen Finanzbedarf (z.B. bei der Erstellung von Business Plänen oder bei der Finanzierung von Investitionsprojekten) einer kleineren oder mittleren Unternehmung zu berechnen.</p>	<p>4.3.1 Die TK sind in der Lage, im Rahmen ihres Zuständigkeitsbereichs an der Investitionsplanung mitzuarbeiten.</p> <p>4.3.2 Die TK sind in der Lage, bei konkreten Investitionsvorhaben die geeignete Alternative mit Hilfe von statischen und dynamischen Methoden der Investitionsrechnung zu eruieren.</p> <p>4.3.3 Die TK kennen verschiedene Finanzierungsarten mit deren Vor- und Nachteilen.</p> <p>4.3.4 Die TK verfügen über gute Kenntnisse der Methoden der Investitionsrechnung.</p> <p>4.3.5 Die TK sind bestrebt, die langfristigen Auswirkungen von Investitions- und Finanzierungsentscheidungen zu berücksichtigen.</p> <p>4.3.6 Die TK sind bestrebt, bei der Investitionsplanung auf eine gute Abstimmung mit den normativen und strategischen Vorgaben zu achten.</p> <p>4.3.7 Die TK sind in der Lage, die mit der Investitionsplanung und Finanzierung verbundenen Risiken (Chancen und Gefahren) richtig abzuschätzen.</p>
<p>4.4 Finanzplanung unterstützen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) helfen bei der Erarbeitung der finanziellen Planung für die nächsten 3-5 Jahre ihres Bereiches bzw. des gesamten Betriebes mit. Dazu arbeiten sie die entsprechenden Kennzahlen ihres Bereiches sorgfältig auf, stellen die erwarteten Zahlungen (Eingänge und Ausgänge) einander gegenüber und ziehen daraus die richtigen zukunftsorientierten Schlüsse für den eigenen Bereich. Diese Schlüsse bereiten die TK entsprechend den betrieblichen Vorgaben zuhanden der Leitung auf und präsentieren sie nötigenfalls.</p>	<p>4.4.1 Die TK sind in der Lage, bei der mittelfristigen finanziellen Planung ihres Bereiches oder Betriebes mitzuwirken.</p> <p>4.4.2 Die TK verfügen über Grundlagenwissen in den Bereichen Kapitalbedarfs- und Liquiditätsplanung.</p> <p>4.4.3 Die TK sind bereit, bei der Finanzplanung die unterschiedlichen betriebswirtschaftlichen Abhängigkeiten (z.B. Marketingpläne, Personalplanung, Beschaffung / Lager, Produktionsplanung) zu berücksichtigen.</p> <p>4.4.4 Die TK sind in der Lage, bei der Finanzplanung für ihren Bereich verschiedene Alternativen / Szenarien durchzurechnen sowie kritisch zu reflektieren.</p>

Beschaffung	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>5.1 Beschaffungscodex anwenden</p> <p>Neben den gesetzlichen Bestimmungen, die es einzuhalten gilt, werden heutzutage auch ethische, moralische sowie ökologische Verhaltensgrundsätze immer wichtiger. Diese Grundsätze müssen auf die gesamte Supply Chain angewendet werden (Sourcing Codex).</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) setzen den Beschaffungscodex (Beschaffungshandbuch) sinngemäss um. Aufgrund der Evaluation der Beschaffungen unterbreiten sie dem Vorgesetzten Vorschläge zur Optimierung der entsprechenden Richtlinien. Sollten Richtlinien fehlen, engagieren sie sich bei der Formulierung. Die erarbeiteten Richtlinien setzen die TK mit den zur Verfügung stehenden Beschaffungs- und allenfalls Logistiktools bzw. gemäss den entsprechenden Prozessen um. Sie beurteilen die bestehenden Richtlinien aufgrund von abgeleiteten Kennzahlen und formulieren falls notwendig entsprechende Optimierungsvorschläge. Benötigte Zertifikate müssen verlangt und überprüft werden (Umweltzertifikate, Qualitätszertifikate).</p>	<p>5.1.1 Die TK sind in der Lage, die im Beschaffungscodex aufgeführten Richtlinien optimiert umzusetzen und zu pflegen.</p> <p>5.1.2 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der jeweiligen betrieblichen Beschaffungsrichtlinien.</p> <p>5.1.3 Die TK verstehen die Wichtigkeit des Codexes und handeln entsprechend.</p> <p>5.1.4 Die TK sind in der Lage, den Beschaffungscodex kritisch zu hinterfragen und darauf basierend Optimierungsvorschläge zu machen.</p>
<p>5.2 Beschaffungsstrategie erstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) können anhand der Produkteigenschaften und deren Anforderungen eine geeignete Beschaffungsstrategie unter der Berücksichtigung aller äusseren Einflüsse (Märkte, Lieferantenportfolio usw.) erstellen.</p>	<p>5.2.1 Die TK erstellen die Beschaffungsstrategie für ihren Bereich oder arbeiten an der Beschaffungsstrategie ihrer Unternehmung mit.</p> <p>5.2.2 Die TK kennen die Bestandteile einer Beschaffungsstrategie.</p> <p>5.2.3 Die TK haben vertiefte Kenntnisse der verschiedenen Teilschritte einer Bedarfsanalyse.</p> <p>5.2.4 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse der unterschiedlichen Materialbeschaffungskonzepte.</p> <p>5.2.5 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse zur Optimierung der Bestellmenge.</p> <p>5.2.6 Die TK verfügen über breite Kenntnisse der Vor- und Nachteile der Vorratsbeschaffung und der Bedeutung des Sicherheitsbestandes.</p> <p>5.2.7 Die TK sind sich der Bedeutung einer optimalen Beschaffungsstrategie bewusst.</p> <p>5.2.8 Die TK können bestehende Beschaffungsstrategien kritisch reflektieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten.</p> <p>5.2.9 Die TK sind in der Lage, mit der Lagerhaltung verbundene Risiken einzuschätzen und gegebenenfalls entsprechende Massnahmen abzuleiten.</p>

<p>5.3 Beschaffungsmarkt analysieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die Bedürfnisse der internen Anspruchsgruppen (Produktion, Entwicklung, Quality, Finanzen etc.) und erstellen daraus ein Beschaffungs- Pflichtenheft.</p> <p>Anhand dessen werden geeignete Märkte und Lieferanten evaluiert.</p> <p>Die TK beschaffen sich selbständig Informationen über Beschaffungsmärkte und Lieferanten. Von potentiellen Lieferanten („long list“) wird ein Angebot verlangt und verglichen. Die interessantesten Lieferanten werden zur Verhandlung eingeladen („short list“). Die TK kennen ihre Verhandlungsposition und bereiten sich akribisch auf die Verhandlung vor, um ein bestmögliches Ergebnis zu erzielen.</p>	<p>5.3.1 Die TK evaluieren geeignete Beschaffungsmärkte und Lieferanten.</p> <p>5.3.2 Die TK sind in der Lage, den Bedarf an zu beschaffenden Leistungen oder Produkten im Beschaffungsmarkt zu ermitteln.</p> <p>5.3.3 Die TK sind in der Lage, anhand einer Beschaffungsmarktanalyse, Markttendenzen, Benchmarking sowie zweckmässiger Kennzahlen kurz- und mittelfristige Beschaffungsziele abzuleiten.</p> <p>5.3.4 Die TK führen Verhandlungen und schliessen Verträge ab.</p> <p>5.3.5 Die TK können sich Informationen über Beschaffungsmärkte beschaffen.</p> <p>5.3.6 Die TK können Lieferanten evaluieren und bewerten.</p> <p>5.3.7 Die TK kennen die Bestandteile eines Beschaffungsvertrages sowie die gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften.</p> <p>5.3.8 Die TK haben gefestigtes Fachwissen im Bereich Import / Export, Zoll, MWST und Incoterms.</p> <p>5.3.9 Die TK sind sich der Bedürfnisse der internen und externen Anspruchsgruppen bewusst.</p> <p>5.3.10 Die TK sind in der Lage, Pflichtenhefte und Bedarfssparameter der zu beschaffenden Leistungen/Produkten zu analysieren und gegebenenfalls Optimierungen vorzuschlagen.</p>
<p>5.4 Lieferantenmanagement realisieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Vorauswahl von geeigneten Lieferanten zuständig. Dazu beschaffen sie sich zunächst am regionalen und internationalen Markt Informationen über die verschiedenen Anbieter. Sie evaluieren diese anhand eines bedarfsspezifischen Kriterienkatalogs bzw. eines Pflichtenhefts.</p> <p>Die TK managen ihre Lieferanten selbständig. Die TK pflegen mit ihren Lieferanten einen regelmässigen Kontakt, telefonisch und/oder persönlich und halten gemachte Vereinbarungen schriftlich fest. Die TK kontrollieren die Lieferantenverträge (Einzelverträge oder Rahmenverträge). Sie bewerten Ihre Lieferanten regelmässig und initiieren entsprechende Massnahmen, um das Portfolio zu optimieren.</p> <p>Sie überprüfen, ob ihre Lieferanten noch geeignet sind oder ob das Portfolio erweitert bzw. Lieferanten ausgetauscht werden müssen.</p> <p>Bei Abweichungen von den vereinbarten Lieferbedingungen (Qualität, Termin, Preis usw.) müssen mit den Lieferanten sofortige und griffige Aktionen definiert werden.</p>	<p>5.4.1 Die TK sind in der Lage, bei der Auswahl von Lieferanten aktiv mitzuwirken.</p> <p>5.4.2 Die TK sind in der Lage, Offerten von Lieferant zu prüfen, zu vergleichen und zu bewerten.</p> <p>5.4.3 Die TK können einen Make-or-Buy-Entscheid argumentieren und herbeiführen.</p> <p>5.4.4 Die TK sind in der Lage, Vertragsverhandlungen mit Lieferanten professionell vorzubereiten und durchzuführen.</p> <p>5.4.5 Die TK sind in der Lage, Lieferantenverträge abzuschliessen, Bestellungen auszulösen und korrekt zu erfassen.</p> <p>5.4.6 Die TK sind in der Lage, mit den Lieferanten klare partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen zu pflegen.</p> <p>5.4.7 Die TK sind in der Lage, zielgerichtete Lieferantenbewertungen durchzuführen.</p> <p>5.4.8 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse zu den unterschiedlichen Beschaffungskonzepten.</p> <p>5.4.9 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Kommunikations- und Verhandlungstechniken.</p> <p>5.4.10 Die TK verfügen über Anwenderkenntnisse zu Instrumenten zur Evaluierung von Lieferanten.</p> <p>5.4.11 Die TK haben vertiefte Kenntnisse im Bereich des Offert- und Vertragswesens.</p> <p>5.4.12 Die TK verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Tools zur Erfassung von Beschaffungsentscheiden und -bedingungen.</p> <p>5.4.13 Die TK sind sich des Stellenwerts von Erfahrung, Zertifizierungen und guten Referenzen von Lieferanten bewusst.</p> <p>5.4.14 Die TK sind sich der Bedeutung der Legal Compliance im Zusammenhang mit der Beschaffung bewusst.</p> <p>5.4.15 Die TK sind bereit, Verhandlungspartnern aktiv zuzuhören und stets höflich zu begegnen.</p>

	<p>5.4.16 Die TK sind immer bestrebt, bei verspäteten Lieferungen umgehend zu reagieren und die Situation mit dem Lieferanten zu klären.</p> <p>5.4.17 Die TK sind in der Lage, in Vorbereitung auf Vertragsverhandlungen verschiedene Optionen zu erarbeiten, auf die sie je nach Gesprächsverlauf flexibel zurückgreifen können.</p> <p>5.4.18 Die TK können Lieferantenverträge vertieft analysieren und daraus offene Punkte für die Abklärung im Rahmen der Vertragsverhandlung ableiten.</p>
<p>5.5 Warenannahme abwickeln</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) überprüfen den Wareneingang. Bei konformen Anlieferungen werden diese dem Lager zur Einlagerung übergeben.</p> <p>Bei nicht konformen Lieferungen kontaktieren die TK den Lieferanten. Sie besprechen mit ihm das entsprechende Vorgehen und verhandeln allenfalls mit ihm über Forderungen, gestützt auf die Haftungs- und Penaltätsbedingungen, mit dem Ziel, die Schadenskosten möglichst klein zu halten. Die TK organisieren zudem die erforderlichen Rücklieferungen und erfassen diese im System.</p>	<p>5.5.1 Die TK sind in der Lage, die Warenannahme sorgfältig zu überprüfen und bei Abweichungen korrekt zu reagieren.</p> <p>5.5.2 Die TK stellen sowohl den Material- wie auch den Informationsfluss bei Beanstandungen zum Lieferanten sicher.</p> <p>5.5.3 Die TK verfügen über eine gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit zum Verfassen von Mängelbriefen.</p> <p>5.5.4 Die TK können Rücklieferungen im betrieblichen System abwickeln.</p> <p>5.5.5 Die TK haben ein hohes Qualitätsbewusstsein und sind bereit, Qualitätsprobleme konsequent und lückenlos zu dokumentieren.</p> <p>5.5.6 Die TK sind in der Lage, Mängel von Lieferungen zu erkennen und die nötigen Schritte einzuleiten.</p>
<p>Produktionsprozesse</p>	
<p>Arbeitssituation</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>5.6 Produktionsstrategie umsetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die internen Produktionsprozesse und können anhand der Produkthanforderungen die Produktionsstrategie (One-piece flow, make to stock, make to order) unter der Berücksichtigung der Ressourcen, Produktionskosten und der Bedürfnisse der internen Anspruchsgruppen bestimmen.</p> <p>Engpässe müssen erkannt und eventuell Massnahmen ergriffen werden (externe Vergabe, Beschaffung von zusätzlichem Equipment, Anordnung von Überstunden).</p>	<p>5.6.1 Die TK erstellt die Produktionsstrategien für seinen Bereich oder arbeitet an der Produktionsstrategie seiner Unternehmung mit.</p> <p>5.6.2 Die TK sind in der Lage, die notwendigen Analysen für die Erarbeitung der Produktionsstrategie durchzuführen.</p> <p>5.6.3 Die TK sind in der Lage, die Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung der Planungsgrundlagen zu erstellen und laufend zu optimieren.</p> <p>5.6.4 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der relevanten Erfolgsfaktoren in der Produktionsplanung.</p> <p>5.6.5 Die TK haben Fachwissen im Bereich der Kapazitätsplanung und kennen die Einflussparameter zur Ressourcenplanung.</p> <p>5.6.6 Die TK beherrschen den Umgang mit dem Planungstool.</p> <p>5.6.7 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Gesprächs- und Verhandlungstechniken.</p> <p>5.6.8 Die TK sind sich der hohen Bedeutung der Produktionsstrategie für das ganze Unternehmen bewusst.</p> <p>5.6.9 Die TK agieren stets kundenorientiert und suchen immer nach der besten Lösung für alle Beteiligten.</p> <p>5.6.10 Die TK können die Erfolgsfaktoren der Produktion analysieren und bei Bedarf Optimierungsmassnahmen einleiten.</p>

<p>5.7 Produktionsprozesse gestalten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) planen und überwachen regelmässig die Einhaltung des vereinbarten Produktionsprogramms anhand der Fortschrittskontrolle oder anhand von eingegangenen Rückmeldungen. Sie leiten aufgrund der erkannten Abweichungen die notwendigen Massnahmen ein.</p> <p>Sie besprechen mit jenen Kunden, deren Produktionen für diesen Zeitraum geplant waren, bei Abweichungen vom Plan die Alternativen und beschliessen dann das konkrete Vorgehen. Gemeinsam mit der Produktionsleitung planen sie den entsprechenden Ressourceneinsatz und kontrollieren, ob alles notwendige Material zum entsprechenden Produktionstermin vorhanden ist.</p>	<p>5.7.1 Die TK können eine Kapazitätsplanung erstellen.</p> <p>5.7.2 Die TK sind in der Lage, das Produktionsprogramm mittels geeigneter Controlling-Funktionen zu überwachen.</p> <p>5.7.3 Die TK sind in der Lage, die Produktionsplanung laufend den aktuellen Gegebenheiten anzupassen.</p> <p>5.7.4 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Produktions- und Ressourcenplanung.</p> <p>5.7.5 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der verschiedenen Methoden des Produktionscontrollings.</p> <p>5.7.6 Die TK haben fundiertes Handlungswissen zur Durchführung von Fortschrittskontrollen.</p> <p>5.7.7 Die TK berücksichtigen bei der Produktionsplanung ökologische, soziale und wirtschaftliche Wertedimensionen.</p> <p>5.7.8 Die TK können anhand der Veränderungen in der Produktionsplanung Optimierungen für den Ressourceneinsatz ableiten.</p>
<p>5.8 Nachkalkulation ausführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) erstellen aufgrund von Materialbezügen und Zeitrückmeldungen die entsprechenden Produkt-/ Leistungsnachkalkulationen. Die TK vergleichen regelmässig die Abweichungen zwischen Soll- und Ist-Kosten. Sie erstellen zusammen mit den betroffenen Bereichen eine entsprechende Ursachenanalyse und kontrollieren die Einleitung und Umsetzung der beschlossenen Korrekturmassnahmen. Bei grösseren oder regelmässigen Abweichungen passen sie die Kalkulationsgrundlagen (Stücklisten, Operationspläne und deren Vorgabezeiten) an.</p>	<p>5.8.1 Die TK sind in der Lage, Nachkalkulationen zu erstellen und bei relevanten Abweichungen zu reagieren.</p> <p>5.8.2 Die TK können aufgrund der zukünftigen Auslastung die Stundensätze und Zuschläge bestimmen.</p> <p>5.8.3 Die Technischen Kaufleute verfügen über fundiertes Handlungswissen zur Kalkulation.</p> <p>5.8.4 Die TK sind sich der Bedeutung der Nachkalkulation für die zukünftige Produktionsplanung und Kostenberechnung bewusst.</p> <p>5.8.5 Die TK sind in der Lage, die Ursachen für Kostenabweichungen zu analysieren sowie mit Korrekturmassnahmen und einer Anpassung der Grundlagen zur Nachkalkulation (Stücklisten, Operationspläne und deren Vorgabezeiten) zu reagieren.</p>
<p>Distribution</p>	
<p>Arbeitssituation</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>5.9 Arbeiten in der Distributionslogistik vorbereiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) verschaffen sich einen Überblick über die eingegangenen Informationen, Termine und Dokumente in enger Zusammenarbeit mit dem Verkauf.</p> <p>Mit einem Terminverwaltungstool werden die Rüstlisten für die anstehenden Lieferungen generiert. Gemeinsam mit dem Team besprechen die TK die anstehenden Auslagerungen und Ladetermine, sodass alle im Team auf dem gleichen Wissensstand sind.</p>	<p>5.9.1 Die TK sind in der Lage, die Aufgaben der Distributionslogistik wahrzunehmen und umzusetzen.</p> <p>5.9.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse sämtlicher Teilschritte der Distributionslogistik.</p> <p>5.9.3 Die TK verfügen über gefestigte Anwenderkenntnisse der betrieblichen Software und Tools.</p> <p>5.9.4 Die TK sind bereit, mit Mitarbeitenden sowie abteilungsübergreifend mit Kolleg/innen eng zusammen zu arbeiten.</p> <p>5.9.5 Die TK sind in der Lage, den Überblick über verschiedene Informationsquellen und -kanäle zu behalten und zu entscheiden, welche Anspruchsgruppe jeweils welche Informationen benötigt.</p>

<p>5.10 Waren und Produkte kommissionieren und verpacken</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) planen die Kommissionierung und Verpackung von Waren und Produkten. Dazu besprechen sie mit ihrem Team die anstehenden Aufträge, stellen sicher, dass die nötigen Dokumente (Rüst-, Kommissionierungslisten) vorhanden sind und tauschen wichtige Informationen zu den Aufträgen aus (Versandinstruktionen, länderspezifische Vorgaben, Sicherheitsbestimmungen etc.). Sie legen fest, wo die verpackten Waren bis zur Auslieferung gelagert werden.</p> <p>Anhand der Rüstliste prüfen sie die gerüstete Ware, zählen die Packstücke und visieren die einzelnen Positionen. Haben sie die Waren/Produkte geprüft, leiten sie die entsprechenden Informationen an die entsprechende interne Stelle weiter, damit die nötigen Lieferelemente erstellt werden können.</p>	<p>5.10.1 Die TK sind in der Lage, die Kommissionierung und Verpackung von Waren und Produkten von der Planung bis zur Kontrolle in enger Zusammenarbeit mit dem Team und anderen Abteilungen durchzuführen.</p> <p>5.10.2 Die TK sind in der Lage, die verschiedenen Tätigkeiten laufend zu priorisieren.</p> <p>5.10.3 Die TK haben ein fundiertes Wissen zu allen Teilschritten des betrieblichen Kommissionierungsprozesses.</p> <p>5.10.4 Die TK verfügen über Kenntnisse möglicher kritischer Punkte innerhalb der Lieferkette.</p> <p>5.10.5 Die TK sind motiviert, mit ihrem Team flexibel auch kurzfristige Lieferungen gewährleisten zu können.</p> <p>5.10.6 Die TK können die internen Prozesse analysieren und bei Bedarf geeignete Massnahmen ableiten.</p>
<p>5.11 Lieferaufträge inkl. Verlad abwickeln</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) planen und überwachen den Verlad von kommissionierten und verpackten Waren. Unklarheiten in Bezug auf die zu verladenden Produkte (Versandinstruktionen, länderspezifische Vorgaben, Sicherheitsbestimmungen etc.) klären die TK direkt mit den zuständigen Mitarbeitenden. Dazu ziehen sie alle nötigen Informationen und Dokumente bei.</p>	<p>5.11.1 Die TK sind in der Lage, den Verlad von kommissionierten und verpackten Waren umfassend sicherzustellen.</p> <p>5.11.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse der nationalen und internationalen Transport- und Zollrichtlinien für normale Güter und Gefahrgut sowie der dazugehörigen Dokumente.</p> <p>5.11.3 Die TK haben vertiefte Kenntnisse zu den nötigen Lieferelementen.</p> <p>5.11.4 Die TK leben ihren Mitarbeitenden bewusst und konsequent eine Dienstleistungsorientierung vor.</p> <p>5.11.5 Die TK sind in der Lage, den Kommissionierungs- und Verladeprozess kritisch zu analysieren und Verbesserungen vorzuschlagen.</p>
<p>Lagerlogistik/Entsorgungslogistik</p>	
<p>Arbeitssituation</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>5.12 Prozesse in der Lagerlogistik gestalten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) definieren anhand der Produkthanforderungen (Verbrauch, Platzbedarf, Anforderungen an die Umwelt, gesetzliche Bestimmungen, usw.) die optimalen Lagerarten (Hochregal-, Blocklager usw.) und die Lagerorganisation (Zentrallager, direkt an der Produktionslinie, JIS, VMI, usw.) und bestimmen den Waren- und Informationsfluss (Kanbankarten, Barcodesystem, RFI, usw.).</p>	<p>5.12.1 Die TK sind in der Lage, die Lagerlogistik gemäss definiertem Prozess kompetent vorzunehmen.</p> <p>5.12.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse sämtlicher Teilschritte der Lagerlogistik.</p> <p>5.12.3 Die TK kennen den Waren- und Informationsfluss und gängige EDV-Lösungen dazu.</p> <p>5.12.4 Die TK sind motiviert, ihren Mitarbeitenden die hohe Relevanz einer konsequent umgesetzten Lagerlogistik bewusst zu machen.</p> <p>5.12.5 Die TK sind bereit, bei der Lagerung von Rohstoffen die notwendigen Sicherheitsbestimmungen strikt einzuhalten.</p> <p>5.12.6 Die TK sind in der Lage, den Wareneingangsprozess regelmässig zu überdenken, Optimierungspotenzial zu erkennen und konkrete Massnahmen zur Verbesserung vorzuschlagen.</p>

<p>Die TK nehmen die gelieferte Ware entgegen, identifizieren sie anhand der Bestellung und des Lieferscheins, verifizieren die angelieferte Stückzahl und überprüfen die Lieferung auf allfällige Transportschäden und andere Qualitätsmerkmale gemäss allenfalls zusätzlicher Eingangskontrollvorschriften.</p>	
<p>5.13 Lagerung und Inventur betreiben</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) bestimmen die Einlagerungsstrategie und bewerten die verschiedenen mit der Lagerung verbundenen Risiken (Temperatur, Lagerdauer etc.) und besprechen das Ergebnis mit ihren Vorgesetzten. Sie leiten und organisieren die jährliche Inventur, die aufgrund eines standardisierten Prozesses erfolgt.</p>	<p>5.13.1 Die TK sind in der Lage, alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Lagerung eigenständig wahrzunehmen.</p> <p>5.13.2 Die TK sind in der Lage, Risiken bezüglich der Lagerung zu analysieren und bei Bedarf geeignete Massnahmen einzuleiten.</p> <p>5.13.3 Die TK haben ein fundiertes Wissen zu verschiedenen Lager- und Transportsystemen.</p> <p>5.13.4 Die TK organisieren die Inventur gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und führen diese durch.</p> <p>5.13.5 Die TK sind sich der Bedeutung einer zeitnahen Information aller internen Anspruchsgruppen über allfällige Abweichungen bewusst.</p> <p>5.13.6 Die TK sind in der Lage, mit der Lagerhaltung verbundene Risiken einzuschätzen und gegebenenfalls entsprechende Massnahmen abzuleiten.</p>
<p>5.14 Entsorgungslogistik und Nachhaltigkeit bewerkstelligen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind schon in der Produktentstehungsphase die Ansprechperson in Bezug zur Auslegung von Verpackungskonzepten. Diese sind nach ökologischen wie auch nach ökonomischen Aspekten auszuwählen mit dem Ziel, eingesetzte Materialien wieder zu verwenden oder einer geeigneten Entsorgung zuzuführen. Sie sind in der Lage, ein Entsorgungskonzept auszuarbeiten und umzusetzen.</p> <p>Zusätzlich unterstützt der TK den Sicherheitsbeauftragten im Betrieb rund um Fragen zur korrekten Entsorgung von Gefahrgütern.</p>	<p>5.14.1 Die TK sind in der Lage, ein Entsorgungskonzept zu erstellen und umzusetzen.</p> <p>5.14.2 Die TK sind in der Lage Massnahmen zu ergreifen, um eine nachhaltige Verwendung von Lager- und Transporthilfsmitteln zu ermöglichen. Sie verringern somit den ökologischen Fussabdruck der Unternehmung.</p> <p>5.14.3 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse zum Thema Wiederverwertung und Entsorgung.</p> <p>5.14.4 Die TK sind sich der Verantwortung einer nachhaltigen Entsorgungslogistik bewusst und setzen dies laufend im Alltag um.</p> <p>5.14.5 Die TK sind in der Lage, das Entsorgungskonzept kritisch zu reflektieren und Verbesserungen zu initiieren.</p>

4.7 Handlungsfeld 6 „Marketing und Verkauf“

Verkauf	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>6.1 Neukunden akquirieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) recherchieren regelmässig im Internet, in (Regional-)Zeitungen, Handelsregisterauszügen oder finden im Gespräch mit bestehenden Kunden weitere potentielle Neukunden. Mit den in Betracht kommenden Kunden nehmen die TK telefonisch oder per E-Mail Kontakt auf und versuchen, einen Termin vereinbaren zu können. Kommt der Termin zustande, bereiten sie sich gewissenhaft auf den Besuch vor. Sie konsultieren dazu die Webseite des Kunden und setzen konkrete Besuchsziele. Im Gespräch, das primär dem gegenseitigen Kennenlernen dient, präsentieren die TK die eigene Firma und eruieren die spezifischen Bedürfnisse sowie Interessen des Kunden. Sie erstellen auf diese Weise eine Bedarfsanalyse bzw. nehmen eine Einschätzung des Erstkundenkontakts vor, den sie mittels gezielter Kontrollfragen überprüfen. In der Regel geben sie dem Kunden Muster und/oder Informationsmaterial ab. Sie schliessen das Gespräch ab, indem sie das weitere Vorgehen vereinbaren. Nach dem Besuch erstellen sie einen Bericht zuhanden ihrer Vorgesetzten. Dem Kunden wird ein Résumé des Besuchs zugestellt und nach einiger Zeit fassen die TK telefonisch oder persönlich bei Kunden nach.</p>	<p>6.1.1 Die TK sind in der Lage, Neukunden systematisch zu analysieren, zu kontaktieren und zu akquirieren.</p> <p>6.1.2 Die TK verfügen über Kenntnisse zu den Erfolgsfaktoren der Kundenakquise.</p> <p>6.1.3 Die TK können potentielle Kunden und deren Bedürfnisse identifizieren.</p> <p>6.1.4 Die TK haben Handlungswissen im Bereich der Präsentationstechniken.</p> <p>6.1.5 Die TK haben Handlungswissen im Bereich Gesprächs- und Fragetechniken.</p> <p>6.1.6 Die TK sind motiviert, sich gewissenhaft auf Kundenbesuche vorzubereiten.</p> <p>6.1.7 Die TK sind motiviert, Kunden wertschätzend gegenüber zu treten, sich in sie hineinzuversetzen sowie ihre Wünsche und Bedürfnisse zu eruieren.</p> <p>6.1.8 Die TK sind bestrebt, durch ihre Persönlichkeit und Fachkompetenz zu überzeugen, das Vertrauen der Kunden aufzubauen und einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen.</p> <p>6.1.9 Die TK sind in der Lage, Neukunden zu analysieren und Besuchsziele abzuleiten.</p> <p>6.1.10 Die TK sind in der Lage, auf Basis des ersten Gesprächs eine Bedarfsanalyse sowie eine Einschätzung des Akquisitionserfolgs vorzunehmen.</p>
<p>6.2 Kundenbedürfnisse erheben</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) erheben die Kundenbedürfnisse regelmässig im direkten Gespräch mit den Kunden oder mit Informationen aus verschiedenen Medien, insb. Internet und Customer Relation Management (CRM). Basierend auf diesen Informationen und im Gespräch mit ihren Kunden erheben die TK den spezifischen Bedarf und schlagen ihnen im Idealfall das passende Produkt bzw. eine geeignete Lösung vor. Insbesondere bei rückläufigen Verkaufszahlen eruieren sie in einem persönlichen Gespräch mit dem Kunden die Gründe dafür und diskutieren mögliche Verbesserungen. Sie arbeiten die Kundenfeedbacks auf und halten diese schriftlich in ihrem Gesprächsrapport fest. Relevante Punkte besprechen sie mit ihren Vorgesetzten. Die TK überprüfen regelmässig mögliche Aktivitäten auf Social Media ihrer potentiellen und bestehenden Kunden.</p>	<p>6.2.1 Die TK sind in der Lage, Informationen zu Kundenbedürfnissen umfassend über Kundengespräche oder sekundäre Datenquellen zu erheben.</p> <p>6.2.2 Die TK verfügen über vertieftes Anwenderwissen, um gezielt Informationen beschaffen zu können.</p> <p>6.2.3 Die TK haben Handlungswissen im Bereich Gesprächs- und Fragetechniken, um Kundenbedürfnisse kompetent zu evaluieren.</p> <p>6.2.4 Die TK haben Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.</p> <p>6.2.5 Die TK sind sich der Bedeutung einer ganzheitlichen, umfassenden Bedarfsanalyse des Kunden bewusst.</p> <p>6.2.6 Die TK sind in der Lage, Kundenbedürfnisse und Kundenfeedback zu analysieren und daraus die richtigen Handlungsempfehlungen abzuleiten.</p>

<p>6.3 Spontanen Erstkontakt mit Kunden nutzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind die erste Ansprechperson von Neukunden im Verkaufslokal, im Ausstellungsraum oder über die telefonische Beratung resp. den Telefonverkauf. Sie führen dabei ein klassisches Verkaufsgespräch. Sie erkundigen sich nach den spezifischen Bedürfnissen des Kunden, analysieren diese rasch und empfehlen dem Kunden ein auf seine Bedürfnisse abgestimmtes Produkt. Sie zeigen die in Frage kommenden Produkte oder Lösungen im Ausstellungsraum, anhand von Katalogen oder auf der Website und begründen ihre Empfehlungen. Sie versorgen die Kunden mit entsprechendem Informationsmaterial und vereinbaren mit ihm die nächsten Schritte. Meldet sich der Kunde nicht mehr von sich aus, fassen die TK in der Regel nach.</p>	<p>6.3.1 Die TK sind in der Lage, situativ Verkaufsgespräche überzeugend zu führen.</p> <p>6.3.2 Die TK verfügen über das relevante Handlungswissen im Bereich Verkaufstechnik.</p> <p>6.3.3 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Präsentationstechniken und können ihre Präsentationen auf die Kundenbedürfnisse ausrichten.</p> <p>6.3.4 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächsführung.</p> <p>6.2.5 Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.</p> <p>6.3.6 Die TK sind bestrebt, offen und motiviert, auf unvorhergesehene Situation adäquat reagieren zu können.</p> <p>6.3.7 Die TK sind in der Lage, Kundeninteressen und -bedürfnisse einzuschätzen sowie zielgerichtete Lösungsvorschläge zu unterbreiten.</p>
<p>6.4 Offerten erstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) erheben beim Kunden die für die Offerte relevanten Spezifikationen wie Ausführung, Menge, Qualität, Service, Finanzierung etc. und hinterfragen jeweils die Wichtigkeit der einzelnen Faktoren. Im Falle öffentlicher Ausschreibungen treffen sie zusätzlich die nötigen internen Abklärungen und kontaktieren, falls nötig, allfällige externe Partner. Bei Bedarf schlagen sie Alternativen vor, die sie dem Kunden präsentieren oder vorführen und organisieren Informationsmaterial bzw. Muster. Ebenfalls eruieren sie die Preisvorstellungen des Kunden. Die im Gespräch erhobenen Offertdetails leiten sie zur eigentlichen Offertstellung an den Verkauf Innendienst weiter oder kümmern sich selbst darum. In diesem Fall erstellen die TK die Offerte mit Hilfe eines entsprechenden Tools (spezifische Software), das die verschiedenen Produktvarianten und -zusätze inkl. Preis und Liefertermine enthält. Ist mit dem Kauf ein Eintausch (z.B. Auto) verbunden, bewerten die TK zusammen mit den Fachleuten das Eintauschprodukt und integrieren den Eintauschpreis in die Offerte. Sie senden die Offerte dem Kunden zu und fassen telefonisch oder per Mail nach, sofern sie vom Kunden innerhalb der vereinbarten Frist keine Rückmeldung erhalten.</p>	<p>6.4.1 Die TK sind in der Lage, massgeschneiderte oder standardisierte Offerten zu erstellen.</p> <p>6.4.2 Die TK haben grundlegende Fach-, Produkt- und Marktkenntnisse.</p> <p>6.4.3 Die TK haben vertiefte Kenntnisse im Bereich des Offertwesens und der Auftragsabwicklung.</p> <p>6.4.4 Die TK haben fundierte Kenntnisse des Prozesses und der Rahmenbedingungen von öffentlichen Ausschreibungen.</p> <p>6.4.5 Die TK beherrschen die computergestützten Tools zur Offertgestaltung.</p> <p>6.4.6 Die TK haben ein Grundwissen über den Umgang mit Zertifizierungen und Zertifizierungsstellen.</p> <p>6.4.7 Die TK verfügen über Kenntnisse zum Import und Export von Waren und Dienstleistungen.</p> <p>6.4.8 Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.</p> <p>6.4.9 Die TK sind bestrebt, Offerten einheitlich nach internen Standards zu gestalten.</p> <p>6.4.10 Die TK sind bestrebt, basierend auf den Kundenbedürfnissen, in den Offerten den Mehrwert der Produkte und vorgeschlagenen Lösungen aufzuzeigen.</p> <p>6.4.11 Die TK sind in der Lage, die Kundenbedürfnisse zu analysieren und massgeschneiderte Offerte zu erstellen.</p>
<p>6.5 Abschluss tätigen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) führen auf Basis der Offerte mit dem Kunden Vertragsverhandlungen. Sie bereiten sich gewissenhaft darauf vor und legen sich ein gezieltes Nutzenargumentarium zu, um den Kunden von der Offerte zu überzeugen und ihn zum Abschluss zu bewegen. Bei den Vertragsverhandlungen erläutern sie noch einmal die Grundlagen der Offerte und bringen allenfalls</p>	<p>6.5.1 Die TK sind in der Lage, Vertragsverhandlungen zu führen und einen Abschluss zu tätigen.</p> <p>6.5.2 Die TK sind in der Lage, Auftragsbestätigungen und Kaufverträge zu erstellen.</p> <p>6.5.3 Die TK haben vertieftes Handlungswissen im Bereich der Verhandlungsführung.</p> <p>6.5.4 Die TK haben Kenntnisse der internen Richtlinien sowie Abläufe und kennen die Liefertermine bzw. Verfügbarkeit der Produkte.</p> <p>6.5.5 Die TK haben Basiswissen über die für Abschlüsse relevanten Vertragsformen.</p>

<p>die Möglichkeit von Zusatzgeschäften ins Gespräch. Fragen nach weiteren Rattmöglichkeiten oder Preisreduktionen behandeln sie mit der erforderlichen Umsicht. Kommt es zum Vertragsabschluss, klären sie mit dem Kunden die für die Auftragsabwicklung erforderlichen Details und informieren die für die Vertragsausstellung zuständige Stelle oder erstellen selber den Vertrag. Die TK nutzen dazu das zur Verfügung stehende spezifische Tool (Software). Entweder senden sie den Vertrag dem Kunden zu oder fertigen ihn gleich aus und lassen ihn vom Kunden unterzeichnen. In diesem Fall erläutern sie dem Kunden gleichzeitig das weitere Vorgehen bis zur Auslieferung des Produkts.</p>	<p>6.5.6 Die TK bereiten sich gewissenhaft auf Vertragsverhandlungen vor.</p> <p>6.5.7 Die TK sind bestrebt, Missverständnisse durch klare Kommunikation und Ehrlichkeit zu vermeiden.</p> <p>6.5.8 Die TK sind bestrebt, Win-Win-Situationen in den Verkaufsverhandlungen zu erzielen.</p> <p>6.5.9 Die TK sind bestrebt, Zusatzgeschäfte abzuschliessen.</p> <p>6.5.10 Die TK sind in der Lage, die Verkaufsverhandlungen kritisch zu reflektieren und das Nutzenargumentarium gezielt zu verbessern.</p>
<p>6.6 Auftrag abwickeln</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) geben die im Vertrag festgehaltenen Rahmenbedingungen in das Bestellsystem ein. In Abstimmung mit den betroffenen Geschäftsbereichen stimmen sie mit dem Kunden die Termine ab. Bei weiterem Klärungsbedarf stellen die TK sicher, dass die betroffenen Stellen die notwendigen Informationen erhalten. Bei Finanzierungsfragen von Seiten Produktion oder Bank setzen sich die TK mit dem Kunden zur Klärung der Fragen in Verbindung und leiten die entsprechenden Informationen an die dafür zuständige Stelle weiter.</p>	<p>6.6.1 Die TK sind in der Lage, den Auftrag vereinbarungsgemäss abzuwickeln.</p> <p>6.6.2 Die TK verfügen über gute Anwenderkenntnisse der entsprechenden IT-Tools.</p> <p>6.6.3 Die TK haben Handlungswissen im Bereich des Auftragsabwicklungsprozess.</p> <p>6.6.4 Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Kommunikationstechniken.</p> <p>6.6.5 Die TK verfügen über eine gewisse Affinität zu IT-gestützter Arbeitsweise.</p> <p>6.6.6 Die TK bewahren in hektischen Situationen in der Auftragsabwicklung Ruhe.</p> <p>6.6.7 Die TK sind motiviert, zwischen der Auftragsabwicklung und den Kundenwünschen zu vermitteln und für beide Seiten (intern und extern) konstruktive Lösungen zu finden.</p> <p>6.6.8 Die TK können Probleme in der Auftragsabwicklung einschätzen und geeignete Massnahmen ableiten.</p>
<p>6.7 Produkt ausliefern</p> <p>Sobald ein Produkt lieferbereit ist, erhalten die Technischen Kaufleute (TK) eine entsprechende Meldung. Sie kontrollieren, ob das Produkt über die vereinbarten Eigenschaften verfügt und vereinbaren mit dem Kunden einen Übergabetermin. Die TK stellen sicher, dass bei einer Übergabe (sofern notwendig, beispielsweise bei grösseren Produkten) die Service- und Garantiebedingungen vom Lieferpersonal oder direkt von ihnen selber mit dem Kunden besprochen werden.</p>	<p>6.7.1 Die TK sind in der Lage, die Produktauslieferung zu organisieren und fachgerecht auszuführen.</p> <p>6.7.2 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der Produkte, Services und Garantiebedingungen.</p> <p>6.7.3 Die TK haben umfassendes Handlungswissen zu Präsentations- und Gesprächstechnik.</p> <p>6.7.4 Die TK sind sich der Bedeutung der Interaktion zwischen allen beteiligten Akteuren bei der Auslieferung von Produkten und Dienstleistungen bewusst.</p> <p>6.7.5 Die TK sind bestrebt, bei Produktübergaben überzeugend aufzutreten und bei Fragen der Kunden kompetent Auskunft zu geben.</p> <p>6.7.6 Die TK sind in der Lage, offene Fragen oder Unsicherheiten der Kunden zu erkennen und reagieren entsprechend darauf.</p>
<p>6.8 Auftragsabwicklungsprozess überwachen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) überwachen den Auftragsabwicklungsprozess und intervenieren, wenn ein Problem auftaucht, wie beispielsweise Lieferverzögerungen. Sie nehmen dabei eine Vermittlerrolle zwischen den Kunden und dem Verkauf Innendienst oder der Produktion ein. Sie überwachen den Liefere</p>	<p>6.8.1 Die TK sind in der Lage, den Auftragsabwicklungsprozess zu überwachen und zu steuern.</p> <p>6.8.2 Die TK haben einen guten Überblick über die Teilschritte im Auftragsabwicklungsprozess.</p> <p>6.8.3 Die TK haben Handlungswissen über den optimalen Ressourcen-Einsatz.</p> <p>6.8.4 Die TK sind bestrebt, im Fall von Problemen zwischen Kunden und Verkauf zu vermitteln.</p>

<p>rungsprozess und lösen die Rechnungsstellung aus. Sie kontrollieren die Rechnungen und bewilligen eventuelle Gutschriften, die von Mitarbeitenden an sie herangetragen werden.</p>	<p>6.8.5 Die TK sind in der Lage, die Abwicklungsprozesse zu hinterfragen und zu optimieren.</p>
<p>6.9 Kundenpflege und Kundenbindungsmassnahmen durchführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen ihre Kundenkontakte regelmässig und führen gezielte Kundenbindungsmassnahmen durch. Sie bereiten sich gewissenhaft auf die Kundenbesuche oder den schriftlichen resp. telefonischen Kundenkontakt vor, konsultieren dazu die Kundenhistorie und setzen individuelle Gesprächsziele. Je nach Ausgangslage bieten sie ihren Kunden Umsatz- und Rabattsysteme oder andere monetäre Anreize an. Sie besprechen mit ihnen die diesbezüglichen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und halten nötigenfalls Rücksprache mit ihren Vorgesetzten. In Absprache mit ihren Vorgesetzten schlagen die TK ihren Kunden Zusatzleistungen vor. Nach Abschluss des Gesprächs erstellen sie einen Besuchsbericht. Sie erheben regelmässig die Kundenzufriedenheit telefonisch, oder bei einem grossen Auftragsvolumen bzw. engen Kundenbeziehungen persönlich.</p>	<p>6.9.1 Die TK sind in der Lage, eine aktive Kundenpflege durchzuführen.</p> <p>6.9.2 Die TK sind in der Lage, Kundenbindungsmassnahmen erfolgreich umzusetzen.</p> <p>6.9.3 Die TK sind in der Lage, die Kundenzufriedenheit systematisch zu erheben.</p> <p>6.9.4 Die TK haben Kenntnisse der Preismodelle, Umsatz- und Rabattsysteme.</p> <p>6.9.5 Die TK kennen die verschiedenen Kundentypologien sowie deren Wert für die eigene Unternehmung.</p> <p>6.9.6 Die TK haben Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.</p> <p>6.9.7 Die TK haben Grundkenntnisse bezgl. der Compliance/Compliance-Kultur (Code of Conduct).</p> <p>6.9.8 Die TK haben Handlungswissen in den Bereichen Selbstmanagement und Zeitmanagement.</p> <p>6.9.9 Die TK verfügen über Handlungswissen über die verschiedenen Ansätze der Kundenbetreuung.</p> <p>6.9.10 Die TK verfügen über Handlungswissen in den Bereichen Gesprächs- und Verhandlungstechniken.</p> <p>6.9.11 Die TK sind bestrebt, das Budget einzuhalten.</p> <p>6.9.12 Die TK sind motiviert, sich auf die Kundengespräche gewissenhaft vorzubereiten, sich auf das Gegenüber einzustellen und Wichtiges auf den Punkt zu bringen.</p> <p>6.9.13 Die TK erkennen die grosse Bedeutung der Kundenbindung.</p> <p>6.9.14 Die TK sind in der Lage, den Prozess der Kundenselektion kritisch zu reflektieren und passende Massnahmen zur Kundenbindung abzuleiten.</p> <p>6.9.15 Die TK sind in der Lage, aus den Erkenntnissen der Kundenbefragungen Massnahmen zur Verbesserung der Kundenbindung zu definieren.</p>
<p>Marketing</p>	
<p>Arbeitssituation</p>	<p>Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien</p>
<p>6.10 Markt analysieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren laufend ihren Markt mit dem Ziel, Trends und Entwicklungen im Umfeld zu erkennen und die Positionierung des eigenen Unternehmens am Markt richtig einzuschätzen. Zu diesem Zweck studieren sie beispielsweise die Regionalzeitungen in ihrem Verkaufsgebiet, pfe-</p>	<p>6.10.1 Die TK sind in der Lage, Marktanalysen durchzuführen.</p> <p>6.10.2 Die TK haben Handlungswissen im Bereich der Marktforschung und Marktanalyse.</p> <p>6.10.3 Die TK verfügen über Kenntnisse der Umweltsphären im Sinne der gesamtwirtschaftlichen Zusammenhänge.</p> <p>6.10.4 Die TK haben Grundlagenkenntnisse der Anwendungsfelder von Social Media.</p>

<p>gen ihr persönliches und berufliches Netzwerk und recherchieren gezielt im Internet, um so neue Kunden zu entdecken. Dabei beachten sie auch die sozialen Medien. Zudem beobachten sie ihre Mitbewerber und erfahren dazu in der Regel am meisten im Gespräch mit ihren Kunden. Sie nehmen an Verbandsveranstaltungen, Networkinganlässen usw. teil.</p>	<p>6.10.5 Die TK sind motiviert, den Markt laufend zu beobachten und dazu alle möglichen Medien zu nutzen.</p> <p>6.10.6 Die TK sind bestrebt, ihr persönliches Netzwerk zu pflegen und weiter auszubauen.</p> <p>6.10.7 Die TK sind in der Lage, die getätigten Marktanalysen und deren Ergebnisse kritisch zu reflektieren.</p> <p>6.10.8 Die TK sind in der Lage, gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge zu erkennen und die Relevanz für das eigene Unternehmen herauszuarbeiten.</p>
<p>6.11 Marktsegmentierung vornehmen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) wählen geeignete Kriterien für die Marktsegmentierung aus und priorisieren ihre Kunden anhand einer entsprechenden Methode. Dadurch stellen die TK sicher, dass sie eine möglichst hohe Übereinstimmung zwischen den betrieblichen Möglichkeiten (in Bezug auf die Produkte) und den Bedürfnissen ihrer Kunden erreichen können. Die Resultate der Marktanalyse besprechen sie mit ihren Vorgesetzten und leiten gemeinsam mit ihnen Massnahmen ab.</p>	<p>6.11.1 Die TK sind in der Lage, eine Marktsegmentierung vorzunehmen.</p> <p>6.11.2 Die TK haben Grundkenntnisse verschiedener Segmentierungsmethoden.</p> <p>6.11.3 Die TK haben Kenntnisse über die Auswahl und Bestimmung von Kundengruppen.</p> <p>6.11.4 Die TK sind sich der Bedeutung der Marktsegmentierung bewusst.</p> <p>6.11.5 Die TK streben eine möglichst hohe Übereinstimmung zwischen den betrieblichen Möglichkeiten und den Bedürfnissen ihrer Kunden an.</p> <p>6.11.6 Die TK sind in der Lage, die Marktsegmentierung stetig kritisch zu hinterfragen und allenfalls anzupassen.</p>
<p>6.12 Marketingziele und Marketing-Mix festlegen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) leiten aus den unternehmerischen Zielsetzungen und der aktuellen Marktlage konkrete Marketing-Ziele für den eigenen Bereich ab. Anhand der festgelegten Ziele entwickeln sie eine Marketingstrategie und leiten die dazugehörigen Massnahmen (Marketing-Mix) für ihren Bereich ab.</p>	<p>6.12.1 Die TK sind in der Lage, bei der Bestimmung von Marketingzielen und Marketingstrategien mitzuarbeiten und dazu passende Massnahmen zu entwickeln.</p> <p>6.12.2 Die TK können basierend auf der bestehenden Marktanalyse geeignete Marketingzielsetzungen für den eigenen Bereich ableiten, eine sinnvolle Strategie bestimmen und die zur Zielerreichung notwendigen Massnahmen festlegen.</p> <p>6.12.3 Die TK sind sich der Bedeutung einer professionellen Marketingplanung bewusst.</p> <p>6.12.4 Die TK sind in der Lage, den Marketing-Mix kontinuierlich kritisch zu hinterfragen und weiterzuentwickeln.</p>
<p>6.13 Verkaufsförderung umsetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) gestalten Verkaufsförderungsmassnahmen selbständig. Dazu analysieren sie frühzeitig und regelmässig die Verkaufszahlen, um die entsprechenden Prioritäten zu setzen. Sie sammeln laufenden Ideen, um in Absprache mit ihrem Vorgesetzten Sonderaktionen umsetzen zu können. Sie planen die Massnahmen, besprechen diese mit der vorgesetzten Person und begleiten die Umsetzung. Sie werten die Massnahmen regelmässig aus und leiten Optimierungsmassnahmen ab.</p>	<p>6.13.1 Die TK sind in der Lage, in Abstimmung mit dem Vorgesetzten Verkaufsförderungsmassnahmen auszuarbeiten und umzusetzen.</p> <p>6.13.2 Die TK verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Verkaufsförderung.</p> <p>6.13.3 Die TK haben sehr gute Kenntnisse über den Markt und die Kundenbedürfnisse.</p> <p>6.13.4 Die TK verfügen über Handlungswissen im Bereich der Deckungsbeitrags-Berechnung.</p> <p>6.13.5 Die TK sind offen, kreative Ansätze zu nutzen, um für die Kunden erfolgswirksame Anreize zu schaffen.</p> <p>6.13.6 Die TK sind in der Lage, basierend auf der aktuellen Marktsituation die Verkaufsförderungsmassnahmen weiterzuentwickeln oder neue Massnahmen zu initiieren.</p>
<p>6.14 Events planen und umsetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Organisation von Kundenevents mit oder beteiligen sich an Ausstellungen und Messen. Sie helfen bei der</p>	<p>6.14.1 Die TK sind in der Lage, bei der Planung von Events mitzuarbeiten.</p> <p>6.14.2 Die TK verfügen über Grundkenntnisse im Eventmarketing.</p>

<p>Planung und Organisation von Kundenveranstaltungen, planen und organisieren nach Absprache mit ihren Vorgesetzten Kundenausflüge und Betriebsbesichtigungen, begleiten die Events bei Bedarf selber und übernehmen an Messen zeitweise die Standbetreuung. Sie halten sich an das zur Verfügung stehende Budget und wählen die richtigen Ansprechpersonen aus. Sie laden ihre Kunden zum Event ein und nutzen diese Plattform zur Pflege der bestehenden und zur Akquisition von neuen Kunden. Nach einer Ausstellung bzw. Messe fassen sie die Kontakte bei Bedarf nach und erstellen, wenn nötig, entsprechende Statistiken.</p>	<p>6.14.3 Die TK verfügen über einen guten Überblick über die Zielgruppe und wissen, wie man diese begeistern kann und für sie einen Mehrwert schafft.</p> <p>6.14.4 Die TK haben Grundkenntnisse im Bereich Compliance und Corporate Governance bezgl. ethischem Verhalten.</p> <p>6.14.5 Die TK sind motiviert, an der Umsetzung aktiv mitzuarbeiten.</p> <p>6.14.6 Die TK sind sensibilisiert auf ethisches Verhalten.</p> <p>6.14.7 Die TK sind in der Lage, bei der Organisation und der Umsetzung von Events kreative Vorschläge zu entwickeln.</p>
<p>6.15 Leistungsangebot mitgestalten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln aufgrund von Kundenrückmeldungen Vorschläge für Produkterweiterungen, Produktverbesserungen, neue Produkte, Angebote oder Vorschläge zur Neugestaltung/Verbesserung oder Optimierung von Bedienungsanleitungen von Produkten oder von Verpackungen bzw. deren Ausstattung. Sie halten sich über Neuentwicklungen auf dem Laufenden und hinterfragen regelmässig die aktuellen Lösungen. Ihre Vorschläge leiten sie an die entsprechenden internen Spezialisten (Entwicklung, PM etc.) oder vorgesetzte Stellen weiter.</p>	<p>6.15.1 Die TK sind in der Lage, Vorschläge für die Optimierung des Leistungsangebotes zu unterbreiten.</p> <p>6.15.2 Die TK verfügen über Basiskenntnisse im Bereich der Betriebsanleitung- resp. Verpackungsgestaltung.</p> <p>6.15.3 Die TK verfügen über gute Kenntnisse des Leistungsangebotes und möglicher Variationen.</p> <p>6.15.4 Die TK halten sich über Neuentwicklungen auf dem Markt auf dem Laufenden.</p> <p>6.15.5 Die TK sind bestrebt, bei Neuentwicklungen auch ökologische Aspekte miteinzubeziehen.</p> <p>6.15.6 Die TK sind motiviert, das bestehende Leistungsangebot regelmässig zu hinterfragen.</p> <p>6.15.7 Die TK sind sich der wichtigen Bedeutung, des Sinn und Zwecks von vollständigen und guten Betriebsanleitungen bewusst.</p> <p>6.15.8 Die TK sind in der Lage, Produkt- und Verpackungsideen kritisch zu hinterfragen, Optimierungsvorschläge auszuarbeiten und weiterzuleiten.</p>
<p>6.16 Bei der Preisgestaltung mitarbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die vom Verkauf Innendienst oder ihren Vorgesetzten kalkulierten Preise und angewandten Preismodelle, um so über ein überzeugendes Argumentarium im Verkaufsgespräch mit ihren Kunden zu verfügen. Dabei konzentrieren sie sich auf die Überprüfung der Erstellungskosten und der Margen ihrer Produkte. Die TK führen mit ihren Kunden Preisdiskussionen und entscheiden über allfällige Preisnachlässe im Rahmen ihrer Kompetenz. Übersteigen die Vorstellungen des Kunden den Handlungsspielraum der TK, leiten sie diese an ihre Vorgesetzten weiter. Informationen zu Konkurrenzpreisen, die sie im Verkaufsgespräch erfahren, leiten sie ebenfalls an diese weiter. In den Preisdiskussionen hinterfragen die TK kritisch die Preisvorstellungen der Kunden oder von ihnen kommunizierte Konkurrenzpreise, insb. in Bezug auf die mit dem Preis verbundenen Leistungen wie Ser-</p>	<p>6.16.1 Die TK sind in der Lage, Preiskalkulationen durchzuführen.</p> <p>6.16.2 Die TK sind in der Lage, Preisverhandlungen erfolgreich zu führen.</p> <p>6.16.3 Die TK haben ein Verständnis für die Prinzipien der Preisgestaltung und kennen die Einflussgrößen auf den Preis.</p> <p>6.16.4 Die TK kennen die Kostenstruktur und haben Handlungswissen im Bereich der Deckungsbeitrag-Analyse.</p> <p>6.16.5 Die TK verfügen über einen guten Überblick der aktuellen am Markt möglicher Preise.</p> <p>6.16.6 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse zu Verhandlungsführung.</p> <p>6.16.7 Die TK kennen die betriebliche Konditionenpolitik sowie ihren eigenen Handlungsspielraum.</p> <p>6.16.8 Die TK sind motiviert, die Preise im Markt durchzusetzen.</p> <p>6.16.9 Die TK sind in der Lage, die von internen Stellen (Verkauf Innendienst, Vorgesetzte, etc.) kalkulierten Preise nachzuvollziehen und konstruktiv bei allfälligen Anpassungen mitzuarbeiten.</p>

<p>vice, Lieferung, Lagerhaltung etc. Sie argumentieren entsprechend. Bei speziellen Zahlungsmodalitäten (z.B. Annahme von WIR), ziehen die TK ihre Vorgesetzten in die Preisdiskussion mit ein.</p>	
<p>6.17 Marken gegen aussen vertreten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen die Marken in erster Linie über ihre Persönlichkeit. Sie zeigen ihren Kunden die eigene Loyalität gegenüber ihrem Unternehmen sowie die Begeisterung zu den vertretenen Produkten und Dienstleistungen. Sie stellen sicher, dass sie von den Kunden richtig verstanden werden. Sie leben die Werte der Marken vor bzw. machen diese erlebbar.</p>	<p>6.16.1 Die TK sind in der Lage, verschiedenen Anspruchsgruppen den Wert der eigenen Marken zielgruppengerecht zu vermitteln.</p> <p>6.16.2 Die TK wissen, wie die Marke der Unternehmung gegenüber den Stakeholdern vertreten wird.</p> <p>6.17.3 Die TK haben grundlegende Kenntnisse zum Aufbau, zur Funktion und zum Wert einer Marke.</p> <p>6.17.4 Die TK sind motiviert, die Markenidentität gegenüber allen Stakeholdern zu repräsentieren.</p> <p>6.17.5 Die TK sind in der Lage, sich selber in der Funktion als Markenbotschafter zu reflektieren und mögliche Verbesserungspotentiale zu entwickeln.</p>
<p>6.18 CRM nutzen und pflegen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen alle Besuche und Kundenkontakte ins CRM (Kundenbeziehungsmanagement) ein. Sie nutzen das CRM aktiv für ihre Besuchsplanung, zur Kontaktpflege und zur Erstellung ihrer Besuchsberichte.</p>	<p>6.18.1 Die TK sind in der Lage, das CRM zu pflegen und zu nutzen.</p> <p>6.18.2 Die TK kennen die grundlegenden Funktionen eines CRM-Systems.</p> <p>6.18.3 Die TK sehen einen Mehrwert in der gewissenhaften und kontinuierlichen Pflege des CRM.</p> <p>6.18.4 Die TK können, basierend auf der Nutzung des CRM-Systems, Vorschläge für dessen Ausbau und Optimierung vorschlagen.</p>

Services (Kundendienst)	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>7.1 Beantworten von Kundenanfragen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) beantworten komplexe telefonische Kundenanfragen. Sie nehmen die Anliegen der Kunden ernst und stellen sicher, dass sie diese Anliegen verstanden haben. Fragen, die sie selber beantworten können, beantworten sie fundiert und verständlich. Anliegen, die sie nicht selber beantworten können, leiten sie an die zuständige Person intern weiter oder treffen die nötigen Abklärungen mit der zuständigen Person. Je nach Anfrage leiten die TK Massnahmen ab (z.B. Offerte erstellen) und vereinbaren mit dem Kunden das weitere Vorgehen.</p>	<p>7.1.1 Die TK sind in der Lage, Kundenanfragen professionell zu bearbeiten.</p> <p>7.1.2 Die TK sind in der Lage, aus Kundenanliegen entsprechende Massnahmen abzuleiten.</p> <p>7.1.3 Die TK verfügen über fundiertes Produkt- oder Dienstleistungswissen.</p> <p>7.1.4 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gespräch- und Fragetechniken.</p> <p>7.1.5 Die TK haben einen guten Überblick über die Zuständigkeiten im Unternehmen und Prozesse in der Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem eigenen Unternehmen.</p> <p>7.1.6 Die TK können professionell mit den Kunden korrespondieren.</p> <p>7.1.7 Die TK sind motiviert, für jedes Kundenanliegen die bestmögliche Lösung für beide Seiten zu finden.</p> <p>7.1.8 Die TK gestehen sich und anderen die Grenzen ihrer Fachkenntnisse und Kompetenzen ein.</p> <p>7.1.9 Die TK können ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Kunden reflektieren.</p>
<p>7.2 Kundenrückmeldungen bearbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) nehmen die von ihren Kunden oder von Mitarbeitenden kommunizierten Rückmeldungen entgegen. Diese leiten sie anschliessend in geeigneter Form an die richtige Stelle weiter (z.B. das Product Management, die eigene Entwicklungsabteilung oder diejenige der Produktionsfirma).</p>	<p>7.2.1 Die TK sind in der Lage, Kundenrückmeldungen aufzunehmen und deren Bearbeitung und Weiterleitung sicherzustellen.</p> <p>7.2.2 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.</p> <p>7.2.3 Die TK sind für Kundenrückmeldungen sensibilisiert und nehmen diese ernst.</p> <p>7.2.4 Die TK sind in der Lage, den Prozess der Kundenrückmeldungen kritisch zu analysieren und Optimierungsvorschläge abzuleiten.</p>
<p>7.3 Reklamationen bearbeiten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) nehmen Reklamationen der Kunden entgegen, hinterfragen deren Gründe und leiten die Beanstandung an die entsprechende interne Fachstelle weiter. Allenfalls suchen sie selber mit dem Kunden nach einer für beide Seiten befriedigenden Lösung, in der Regel nach Rücksprache mit dem Verkauf Innendienst oder dem Product Management bzw. der Entwicklung. Bei Garantiefällen organisieren die TK eine Lösung.</p>	<p>7.3.1 Die TK sind in der Lage, mit Reklamationen professionell umzugehen.</p> <p>7.3.2 Die TK verfügen über ein fundiertes Wissen zur Reklamationsbehandlung.</p> <p>7.3.3 Die TK haben Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.</p> <p>7.3.4 Die TK sind in der Lage, Antworten auf Reklamationen sprachlich korrekt und inhaltlich präzise zu verfassen.</p> <p>7.3.5 Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.</p> <p>7.3.6 Die TK sind bemüht, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen oder wiederherzustellen.</p> <p>7.3.7 Die TK sind auch in schwierigen Kundengesprächen ruhig, freundlich und serviceorientiert.</p>

7.3.8 Die TK sind bei Reklamationen um eine enge Kooperation mit den betreffenden internen Stellen bemüht.

7.3.9 Die TK sind in der Lage, Reklamationen kritisch zu analysieren, mögliche Lösungen abzuleiten und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung auszuwählen.

Personalarbeit	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>8.1 Personal für den eigenen Bereich rekrutieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) wirken in ihrem Verantwortungsbereich aktiv am Prozess der Personalbeschaffung mit. Sie besprechen ihre Vorschläge und Bedürfnisse mit den zuständigen Stellen. Arbeiten wie die Ausschreibung, das Sichten der Bewerbungsdossiers, die Vorauswahl und/oder die Einladung der Bewerber/innen können sie selbständig erledigen. Die TK bereiten die Bewerbungsgespräche vor und führen diese zielgerichtet durch. Bei Bedarf werden Referenzen eingeholt. In spezifischen Fällen werden die Bewerber/innen zu Probearbeiten eingeladen. Die TK treffen unter Berücksichtigung aller Informationen einen Personalentscheid und stellen die notwendige Kommunikation an die Kandidat/innen sicher. Sie informieren ihre Mitarbeitenden über Personalentscheide und beziehen diese fallweise in den Entscheidungsprozess mit ein.</p>	<p>8.1.1 Die TK sind in der Lage, den Personalbedarf quantitativ und qualitativ zu planen und nehmen aktiv am Personalrekrutierungsprozess teil.</p> <p>8.1.2 Die TK kennen den Rekrutierungsprozess.</p> <p>8.1.3 Die TK haben detaillierte Kenntnisse über das Anforderungs- bzw. Kompetenzprofil der zu besetzenden Stelle.</p> <p>8.1.4 Die TK beurteilen die Bewerbungsunterlagen und kennen die wichtigsten Beurteilungskriterien.</p> <p>8.1.5 Die TK können ein Bewerbungsgespräch anhand von geeigneten Interviewtechniken und gezielter Vorbereitung professionell führen.</p> <p>8.1.6 Die TK kennen die Vorgehensweise bei Referenzauskünften.</p> <p>8.1.7 Die TK sind in der Lage, Probearbeiten zu planen, diese konkret umzusetzen und eine Beurteilung der Kandidaten und Kandidatinnen vorzunehmen.</p> <p>8.1.8 Die TK können Zu- und Absagen inhaltlich und formal richtig formulieren und kommunizieren.</p> <p>8.1.9 Die TK sind motiviert, sich auf Bewerbungsgespräche fundiert vorzubereiten.</p> <p>8.1.10 Die TK kommunizieren zum richtigen Zeitpunkt transparent über personelle Veränderungen in ihrem Verantwortungsbereich.</p> <p>8.1.11 Die TK sind in der Lage, das Vorgehen der Personalrekrutierung kritisch zu reflektieren und nötigenfalls Verbesserungsvorschläge einzubringen.</p>
<p>8.2 Neue Mitarbeitende einführen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) planen bzw. unterstützen die Einführung neuer Mitarbeitenden und engagieren sich aktiv während der Einführungsphase. Dabei vermitteln sie die wichtigsten Informationen zur Aufgaben und Ziele der Stelle, dem Team und des Unternehmens. Gemeinsam mit den neuen Mitarbeitenden legen sie Ziele und Meilensteine für die Einführungsphase fest. Mit strukturieren Zwischengesprächen steuern sie die Einführungsphase und leiten allfällige Massnahmen ab. Die TK überwachen in der ersten die Zeit die Arbeiten der neuen Mitarbeitenden. Zum Ende der Probezeit werten sie die Arbeitsleistung und das Verhalten aus. Bei Bedarf holen sie die Einschätzung von erfahrenen Mitarbeitenden ein und führen das Probezeitgespräch mit dem Mitarbeitenden durch. Sie</p>	<p>8.2.1 Die TK sind in der Lage, die Einführungsphase neuer Mitarbeitenden zu strukturieren und zu begleiten.</p> <p>8.2.2 Die TK haben Kenntnisse in der Gestaltung von Einführungsprogrammen.</p> <p>8.2.3 Die TK verfügen über Handlungswissen, wie sie vollständige Arbeitsaufträge vergeben und konstruktive Feedbacks führen.</p> <p>8.2.4 Die TK verfügen über Handlungswissen im Bereich der Gesprächsführung.</p> <p>8.2.5 Die TK sind sich der Wichtigkeit einer gut gestalteten Einführungsphase bewusst</p> <p>8.2.6 Die TK sind bestrebt, neue Mitarbeitende gezielt in ihre neuen Funktionen einzuführen und diese mit den Werten, Kommunikations- und Zusammenarbeitsformen des Unternehmens vertraut zu machen.</p> <p>8.2.7 Die TK sind in der Lage, den Prozess der Mitarbeiterneueinführung kritisch zu reflektieren und Verbesserungen vorzunehmen bzw. vorzuschlagen.</p>

<p>sind massgeblich beim Entscheid über die Weiterführung oder Auflösung des Arbeitsverhältnisses involviert.</p>	
<p>8.3 Mitarbeitende beurteilen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) beurteilen anhand eines geeigneten Beurteilungsrasters periodisch ihre Mitarbeitenden. Sie bereiten die jährlichen Beurteilungsgespräche (und allfällige Zwischengespräche) fundiert vor und führen diese strukturiert und konstruktiv durch. Nebst der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung setzen die TK einen weiteren Schwerpunkt auf die Förderung und Entwicklung der Mitarbeitenden. Sie vereinbaren gemeinsam Ziele und planen die entsprechenden Entwicklungsmassnahmen. Die TK dokumentieren den Beurteilungsprozess im betrieblichen Informationssystem gemäss den Vorgaben.</p>	<p>8.3.1 Die TK sind in der Lage, Beurteilungsgespräche konstruktiv durchzuführen, konkrete Ziele zu vereinbaren und die notwendigen Fördermassnahmen festzulegen.</p> <p>8.3.2 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse des Beurteilungssystems.</p> <p>8.3.3 Die TK kennen unterschiedliche Methoden von Personalbeurteilungssystemen.</p> <p>8.3.4 Die TK haben fundiertes Handlungswissen im Bereich der Kommunikationstechniken.</p> <p>8.3.5 Die TK sind bestrebt, ihre Mitarbeitenden sachlich, neutral und fair zu beurteilen.</p> <p>8.3.6 Den TK ist bewusst, dass für eine realistische Einschätzung der Schwächen und Stärken ihrer Mitarbeitenden regelmässige Beurteilungen vorgenommen werden müssen.</p> <p>8.3.7 Die TK sind darauf bedacht, dass Leistungen und Verhalten ihrer Mitarbeitenden systematisch dokumentiert werden.</p> <p>8.3.8 Die TK können den Beurteilungsprozess kritisch überprüfen und konkrete Verbesserungsvorschläge einbringen.</p>
<p>8.4 Mitarbeitende honorieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) eruiieren auf Basis der vorgegebenen Richtlinien und Praktiken die Vergütungshöhe und deren monetären und nichtmonetären Komponenten (fixer und variabler Lohnbestandteil, Weiterbildung, zusätzliche Freitage, etc.) Sie kalkulieren für verschiedene Personaleinsätze die Lohnsumme in ihrem Arbeitsgebiet (Bsp. Vollzeit-/Teilzeit, dauerhaft/temporär).</p>	<p>8.4.1 Die TK sind in der Lage, Mitarbeitende in ihrem Bereich fair und marktgerecht zu honorieren.</p> <p>8.4.2 Die TK kennen nicht-monetäre Formen der Honorierung und können diese in ihrem Bereich bewusst anwenden.</p> <p>8.4.3 Die TK sind in der Lage, die Personalkosten für ihren Bereich zu kalkulieren und zu überprüfen.</p> <p>8.4.4 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Lohnfindung und -berechnung.</p> <p>8.4.5 Die TK haben einen guten Überblick über die marktüblichen Löhne in ihrer Branche und ihrem Tätigkeitsgebiet.</p> <p>8.4.6 Die TK kennen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben bezüglich der Mitarbeitendenentlohnung.</p> <p>8.4.7 Die TK verstehen die Wichtigkeit von monetären und nichtmonetären Elementen als Bestandteil eines attraktiven Anreizsystems.</p> <p>8.4.8 Die TK liefern wichtige Hinweise zur Optimierung eines markt- und wettbewerbsfähigen Vergütungssystems.</p>
<p>8.5 Personal entwickeln</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) nutzen die verschiedenen Möglichkeiten, um die Mitarbeitenden gezielt zu entwickeln und zu fördern. Sie analysieren regelmässig den Entwicklungsbedarf der Mitarbeitenden in Bezug auf die betrieblichen Zielsetzungen und deren persönlichen Entwicklungszielen. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden zur Teilnahme an Weiterbildungen (Stage, Sprachen, IT, spezifische betriebliche Weiterbildungsmassnahmen, Kurse etc.). Sie planen und diskutieren die notwendigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmassnahmen mit den Mitarbeitenden. Sie kontrollieren die vereinbarten Entwicklungsmassnahmen konse-</p>	<p>8.5.1 Die TK sind in der Lage, die gezielte Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeitenden sicherzustellen und entsprechende Vorschläge einzubringen.</p> <p>8.5.2 Die TK thematisieren und unterstützen den Lerntransfer in die Praxis.</p> <p>8.5.3 Die TK verfügen über Handlungswissen im Bereich Personalentwicklung.</p> <p>8.5.4 Die TK kennen die wichtigsten Methoden im Bereich der Gesprächsführung, Beratung und Motivation.</p> <p>8.5.5 Die TK beziehen die Mitarbeitenden in die Planung von Entwicklungsmassnahmen mit ein und sind offen für neue Ideen und Vorschläge.</p>

<p>quent. Bei Weiterbildungen thematisieren und unterstützen sie aktiv den Praxis-transfer. Durch die Identifikation von potentiellen Kandidatinnen und Kandidaten leisten die TK einen wichtigen Beitrag zur unternehmensweiten Nachfolgeplanung.</p>	<p>8.5.6 Die TK sind in der Lage, den individuellen Entwicklungsbedarf zu erfassen und ein Förderungs- und Entwicklungsprogramm auszuarbeiten.</p>
<p>8.6 Mitarbeitende freisetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) unterstützen die Geschäftsführung bei Personalabbaumassnahmen. Sie prüfen für ihren Bereich Möglichkeiten zur sozialverträglichen Personalreduktion (Bsp. Kurz-/Teilzeit, vorzeitige Pensionierungen, Entlassungen). Bei Freisetzungen arbeiten sie nach Bedarf mit HR- und Arbeitsrechtsspezialisten zusammen.</p>	<p>8.6.1 Die TK sind in der Lage, Personalfreisetzungen professionell zu begleiten.</p> <p>8.6.2 Die TK kennen die verschiedenen Möglichkeiten zur Personalreduktion und können deren Wirkung im Hinblick auf gesetzte Ziele beurteilen.</p> <p>8.6.3 Die TK kennen die zentralen betrieblichen, rechtlichen, finanziellen und sozialen Aspekte bei Personalabbaumassnahmen.</p> <p>8.6.4 Die TK sind darauf bedacht, Personalfreisetzungen sorgsam zu behandeln und situationsangemessen umzusetzen.</p> <p>8.1.5 Die TK erkennen, in welchen Fällen sie rechtzeitig die massgeblichen HR-, Rechtsspezialisten und Geschäftsführung miteinzu-beziehen müssen.</p>
<p>8.7 Arbeitsrechtliche Aspekte nutzbar machen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen in ihren Entscheidungen die relevanten arbeitsrechtlichen Aspekte. Sie können den eigene Mitarbeitenden insbesondere bei Fragen zu Lohnberechnung, Kündigung, Pensionierung, Arbeitszeugnisse etc. kompetent Auskunft geben und / oder bei komplexeren Situationen die zuständigen Fachpersonen einbeziehen.</p>	<p>8.7.1 Die TK können den Mitarbeitenden Unterstützung im Bereich der arbeitsrechtlichen Fragen bieten.</p> <p>8.7.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse in zentralen Fragen des Arbeitsrechts.</p> <p>8.7.3 Die TK kennen die zentralen Punkte und Vorgaben von Personalreglementen.</p> <p>8.7.4 Die TK erkennen ihre fachlichen Grenzen und ziehen fallweise Spezialisten zu Rate.</p> <p>8.7.5 Die TK haben den Anspruch, in wichtigen arbeitsrechtlichen Fragestellungen ein kompetenter Ansprechpartner zu sein.</p> <p>8.7.6 Die TK sind in der Lage, wichtige personalrechtliche Fragestellungen auf der Basis der rechtlichen Grundlagen aufzuarbeiten und eine Lösung zu entwickeln.</p>
<p>8.8 Sozialversicherungsrechtliche Aspekte nutzbar machen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind Ansprechpartner hinsichtlich der wichtigsten Grundlagen des schweizerischen Sozialversicherungssystems.</p>	<p>8.8.1 Die TK sind in der Lage, in sozialversicherungsrechtlichen Fragen erste Auskünfte zu erteilen und die entsprechenden Spezialistinnen und Spezialisten zu kontaktieren.</p> <p>8.8.2 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich des schweizerischen Sozialversicherungssystems.</p> <p>8.8.3 Die TK sind motiviert, Vorgesetzte aktiv für sozialversicherungsrechtliche Fragen zu sensibilisieren.</p> <p>8.8.4 Die TK erkennen ihre fachlichen Grenzen und ziehen fallweise Spezialisten zu Rate.</p>

4.10 Handlungsfeld 9 „Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen“

Finanzbuchhaltung (Fibu)	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>9.1 Kreditoren überprüfen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen mit der zuständigen Person regelmässig die Kreditoren und überprüfen, ob ausserordentliche Massnahmen notwendig sind. Sie überprüfen das Führen der Kreditorenbuchhaltung, beheben wenn notwendig Fehler und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein.</p>	<p>9.1.1 Die TK sind in der Lage, Lieferantenrechnungen korrekt zu bewirtschaften.</p> <p>9.1.2 Die TK sind in der Lage, die Lieferantenrechnungen auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen, notwendige Anpassungen mit dem Lieferanten besprechen und korrekt zu kontieren.</p> <p>9.1.3 Die TK können einfache Lieferantenrechnungen und deren Bezahlung in ihrem System verbuchen (inkl. MwSt.).</p> <p>9.1.4 Die TK zeigen respektvolles Verhalten gegenüber Lieferanten und setzen sich für die Anliegen der eigenen Unternehmung ein.</p> <p>9.1.5 Die TK haben ein Sensorium für unethisches Verhalten in der Zusammenarbeit mit Lieferanten.</p> <p>9.1.6 Die TK sind in der Lage, Lieferantenrechnungen und deren Kontierung kritisch auf Unstimmigkeiten hin zu prüfen, Fehler selber anzupassen oder entsprechende Massnahmen daraus abzuleiten.</p>
<p>9.2 Debitorenbuchhaltung überprüfen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen regelmässig mit der für die Buchhaltung verantwortlichen Person die Debitoren sowie allenfalls notwendige Massnahmen, wenn Zahlungen nicht eingehen. Sie überprüfen das Führen der Debitorenbuchhaltung regelmässig, korrigieren Fehler oder leiten Optimierungsmassnahmen ein.</p>	<p>9.2.1 Die TK sind in der Lage, korrekte und vollständige Rechnungen an Kunden zu erstellen und deren Zahlungseingang zu überwachen.</p> <p>9.2.2 Die TK sind in der Lage, die Kundenrechnungen auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen, notwendige Anpassungen in Rücksprache mit internen Stellen und dem Kunden zu besprechen und korrekt zu kontieren.</p> <p>9.2.3 Die TK können Kundenrechnungen und deren Bezahlung verbuchen.</p> <p>9.2.4 Die TK haben ein Grundverständnis fürs Mahnwesen.</p> <p>9.2.5 Die TK zeigen respektvolles Verhalten gegenüber Kunden sowie internen Stellen und setzen sich für die Anliegen der eigenen Unternehmung ein.</p> <p>9.2.6 Die TK haben ein Sensorium für unethisches Verhalten in der Zusammenarbeit mit Kunden.</p> <p>9.2.7 Die TK sind in der Lage, die Abwicklung der Kundenrechnungen sowie das Inkasso kritisch auf Probleme hin zu prüfen und entsprechende Massnahmen daraus abzuleiten.</p>
<p>9.3 Laufenden Geschäftsverkehr buchhalterisch erfassen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen regelmässig mit der zuständigen Person die buchhalterische Umsetzung des laufenden Geschäftsverkehrs. Sie beantworten Fragen zur Erfassung des laufenden Geschäftsverkehrs aus ihrem Bereich und unterstützen den/die Sachbearbeiter/in bei der Kontierung der Belege und der regelmässigen Verbuchung.</p>	<p>9.3.1 Die TK sind in der Lage, eine korrekte und regelmässige buchhalterische Erfassung des laufenden Geschäftsverkehrs im Betrieb sicherzustellen.</p> <p>9.3.2 Die TK können die wichtigsten und häufigsten finanziellen Vorgänge in ihrem Bereich verbuchen.</p> <p>9.3.3 Die TK können die Auswirkungen von finanziellen Vorgängen auf zentrale Kennzahlen abschätzen.</p> <p>9.3.4 Die TK sind bereit, die täglichen Geschäftsfälle auf ihre finanziellen Auswirkungen hin zu prüfen.</p>

	9.3.5 Die TK sind sich der Bedeutung einer genauen und korrekten Erfassung des laufenden Geschäftsverkehrs bewusst.
<p>9.4 Einfache Buchhaltungen mit Jahresabschluss erstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) erstellen einfache Buchhaltungen mit den entsprechenden Nebenbuchhaltungen. Sie wenden dabei den bestehenden Kontenrahmen und die geltenden Vorschriften richtig an und können auch den Kontenrahmen an neue Gegebenheiten anpassen. Sie erfassen buchhalterisch die verschiedensten Geschäftsfälle, erstellen eine Bilanz, eine Erfolgsrechnung und eine Mittelflussrechnung mit den entsprechenden Anhängen. Sie können diese auf Plausibilität prüfen.</p> <p>Im Rahmen einer Bilanzanalyse berechnen die TK verschiedene Kennzahlen zur Rentabilität, Liquidität und Sicherheit. Sie interpretieren die Berechnungen und leiten Hinweise für die zukünftige Unternehmensentwicklung ab. Ihre Berechnungen und Interpretationen besprechen sie mit der vorgesetzten Person. Dazu arbeiten sie die Ergebnisse entsprechend auf.</p>	<p>9.4.1 Die TK sind in der Lage, einfache Buchhaltungen zu führen und einen einfachen Jahresabschluss mit Bilanz, Erfolgsrechnung und Mittelflussrechnung inkl. Gewinnverwendung zu erstellen.</p> <p>9.4.2 Die TK können die Bilanz, Erfolgs- und Mittelflussrechnung hinsichtlich der Kriterien Liquidität, Sicherheit / Stabilität und Rentabilität beurteilen.</p> <p>9.4.3 Die TK verfügen über Grundkenntnisse in der Buchführung und Erstellung eines Jahresabschlusses mit Bilanz, Erfolgsrechnung und Mittelflussrechnung.</p> <p>9.4.4 Die TK analysieren die Rechnungen des Jahresabschlusses hinsichtlich Liquidität, Sicherheit / Stabilität und Rentabilität.</p> <p>9.4.5 Die TK sind stets darum bemüht, den Jahresabschluss mit den damit verbundenen Arbeiten genau und sorgfältig zu erledigen.</p>
<p>9.5 Mittelflussrechnung und Liquiditätsplanung vornehmen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die bisherige und zukünftige Entwicklung der Liquidität laufend und überprüfen den finanziellen Spielraum für Investitionsvorhaben und Kreditrückzahlungen.</p>	<p>9.5.1 Die TK sind in der Lage, die Liquidität ihres Betriebs zuverlässig zu prüfen und Schlüsse in Bezug auf den finanziellen Spielraum zu ziehen.</p> <p>9.5.2 Die TK verfügen über Grundkenntnisse im Bereich der Mittelflussrechnung und Liquiditätsplanung.</p> <p>9.5.3 Die TK sind sich der Bedeutung der Liquidität und der notwendigen Massnahmen für jedes Unternehmen bewusst.</p> <p>9.5.4 Die TK sind in der Lage, auf Basis der Mittelflussrechnungen der vergangenen Jahre sowie der Liquiditätsplanung Empfehlungen hinsichtlich Investitionen und weiterer Ausgaben zu formulieren.</p>
Betriebsbuchhaltung (Bebu)	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien
<p>9.6 Kosten ermitteln und verstehen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) ermitteln Einzel- und/oder Gemeinkosten der einzelnen Kostenstellen und Kostenträger. Sie verstehen die Zahlen und setzen sie bei Entscheidungen zur Sortimentsgestaltung, Strategieentwicklung oder zur Kalkulation ein.</p>	<p>9.6.1 Die TK sind in der Lage, Einzel- und Gemeinkosten zu ermitteln und auf Kostenstellen und Kostenträger umzulegen.</p> <p>9.6.2 Die TK verfügen über Grundkenntnisse im Bereich der Betriebsbuchhaltung (Kostenarten, -stellen und -trägerrechnung).</p> <p>9.6.3 Die TK haben ein Grundverständnis im Bereich der verschiedenen Kostenarten.</p> <p>9.6.4 Die TK haben ein Grundverständnis der mehrstufigen Deckungsbeitragsrechnung.</p> <p>9.6.5 Die TK sind in der Lage, Kostenrechnungen auf Plausibilität zu prüfen und nach Bedarf Massnahmen abzuleiten.</p>

<p>9.7 Kalkulationsberechnungen erstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) kalkulieren die Selbstkosten und Verkaufspreise sowohl für Standardangebote, als auch für Einzelanfertigungen. Sie nutzen dazu die Daten aus der Kostenarten- und Kostenstellenrechnung als Basis. Ihre Berechnungen besprechen sie mit der vorgesetzten Person. Dazu arbeiten sie die Ergebnisse entsprechend auf.</p>	<p>9.7.1 Die TK sind in der Lage, Selbstkosten und Verkaufspreise zu kalkulieren. Dabei können sie entweder den angestrebten Verkaufspreis von den eigenen Kosten her berechnen oder die erlaubten Kosten vom Marktpreis her berechnen.</p> <p>9.7.2 Die TK haben ein Grundverständnis im Bereich der verschiedenen Kostenarten (Einzel- und Gemeinkosten).</p> <p>9.7.3 Die TK kennen ein gängiges Kalkulationsschema mit Gemeinkosten- und Gewinnzuschlägen.</p> <p>9.7.4 Die TK sind in der Lage, die Kalkulationen kritisch zu hinterfragen und nach Bedarf Massnahmen abzuleiten.</p>
<p>9.8 Mindestumsatz berechnen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) berechnen überschlagsmässig den Break-even für einzelne Bereiche bzw. die gesamte Unternehmung.</p>	<p>9.8.1 Die TK sind in der Lage, den Mindestumsatz zu ermitteln.</p> <p>9.8.2 Die TK können Deckungsbeiträge berechnen.</p> <p>9.8.3 Die TK haben Kenntnisse der Methode der Break-even Analyse.</p> <p>9.8.4 Die TK haben ein Grundverständnis des Deckungsbeitrags und seiner Bedeutung.</p> <p>9.8.5 Die TK sind in der Lage, die Break-even Berechnungen auf Plausibilität hin zu prüfen, zu erläutern und nach Bedarf Massnahmen abzuleiten.</p>

Infrastruktur	
Arbeitssituation oder Tätigkeit	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>10.1 IT-Infrastruktur beurteilen und optimieren</p> <p>Im Bereich der IT-Infrastruktur arbeiten die Technischen Kaufleute (TK) mit den zuständigen internen Stellen bzw. mit externen Lieferanten zusammen. Sie prüfen vor Neuanschaffungen Alternativen und arbeiten nach Bedarf einen Anforderungskatalog aus. Sie initiieren falls nötig den Ausschreibeprozess auf der Basis des erarbeiteten Anforderungsprofils an die technologische Lösung. Sie halten sich an die Vorgaben aus dem Budget und bestellen dann die entsprechenden Systeme. Sie planen die Umsetzung bzw. Einführung der Systeme und optimieren die Infrastruktur bei Bedarf. Sie achten bei der Einführung besonders auf den Aspekt der Datensicherheit.</p>	<p>10.1.1 Die TK sind in der Lage, die Anschaffung und Einführung neuer IT-Infrastruktur zu planen und umzusetzen.</p> <p>10.1.2 Die TK sind in der Lage, bei Neuanschaffungen von IT-Infrastruktur in ihrem Arbeitsumfeld ein Anforderungsprofil auszuarbeiten, daraus eine Ausschreibung abzuleiten und eintreffende Offerten zu bewerten.</p> <p>10.1.3 Die TK können den bei Neueinführungen von IT-Lösungen entstehenden Schulungsbedarf erfassen sowie Massnahmen ableiten und zusammen mit internen und/oder externen Stellen organisieren.</p> <p>10.1.4 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich des IT-Projektmanagements.</p> <p>10.1.5 Die TK können in ihrem Bereich die wichtigsten Anforderungen an die notwendige IT-Infrastruktur herleiten.</p> <p>10.1.6 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse der Methoden zur Evaluation von IT-Infrastruktur.</p> <p>10.1.7 Die TK verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Datensicherheit.</p> <p>10.1.8 Die TK legen grossen Wert auf eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen internen Stellen und externen Lieferanten.</p> <p>10.1.9 Die TK sind offen gegenüber IT-Lösungen, entsprechenden Anpassungen im Arbeitsalltag und haben ein ausgeprägtes Bewusstsein für Kosten-/Nutzenüberlegungen.</p> <p>10.1.10 Die TK sind sensibilisiert für Widerstände und Ängste bei Mitarbeitenden bei der Einführung neuer IT-Systeme.</p> <p>10.1.11 Die TK sind sensibilisiert für die möglichen Auswirkungen beim Ausfall einzelner IT-Systeme für den betrieblichen Alltag und machen sich Gedanken über mögliche Notfallszenarien.</p> <p>10.1.12 Die TK beobachten die Entwicklung im Bereich der IT und reflektieren deren potentiellen Einsatzmöglichkeiten im eigenen Bereich.</p>
<p>10.2 Infrastruktur beurteilen und optimieren</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Infrastruktur in ihrem Arbeitsbereich zuständig. Dazu erheben sie den Infrastrukturbedarf oder suchen nach Optimierungsmöglichkeiten bei der bestehenden Infrastruktur. Sie evaluieren verschiedene Lösungsmöglichkeiten, erstellen entsprechende Analysen und führen dann die Bestellung und den Einkauf durch. Dabei halten sie sich an die budgetierten Rahmenbedingungen. Sofern die Infrastrukturbewirtschaftung unternehmensweit gesteuert wird, reichen die TK die entsprechenden Anträge zu Beschaffung, Unterhalt und Verwertung der Infrastruktur bei der vorgesetzten Stelle ein.</p>	<p>10.2.1 Die TK sind in der Lage, den Zustand der Infrastruktur zu analysieren und Vorschläge für Reparaturen und Investitionen zu beantragen.</p> <p>10.2.2 Die TK sind in der Lage, Offerten einzuholen und zu bewerten.</p> <p>10.2.3 Die TK sind in der Lage, Beschaffungen für kleinere Investitionen in ihrem Bereich professionell abzuwickeln.</p> <p>10.2.4 Die TK sind in der Lage, Alternativen auf ihre Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit hin zu prüfen und bei der Umsetzung Prioritäten zu setzen.</p> <p>10.2.5 Die TK sind in der Lage, nicht mehr benötigte Infrastruktur zu liquidieren.</p>

10.2.6 Die TK kennen die internen Abläufe zu Beschaffung, Unterhalt und Verwertung von Infrastruktur.

10.2.7 Die TK sind offen gegenüber Veränderungen der Infrastruktur und verfügen über ein ausgeprägtes Bewusstsein für den sorgsamem Umgang mit dem Kapital.

10.2.8 Die TK sind sich der Bedeutung ergonomischer Richtlinien am Arbeitsplatz bewusst.

10.2.9 Die TK sind in der Lage, den Infrastrukturbedarf zu erfassen und Optimierungsmöglichkeiten abzuleiten.

10.2.10 Die TK können die Wichtigkeit der Ergonomie am Arbeitsplatz (Arbeitsplatzeinrichtung und technische Geräte) beurteilen und entsprechend bei Bestellungen Einfluss nehmen.

4.12 Handlungsfeld 11 „Unterstützungsprozesse“

Qualität und Normen	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>11.1 Qualitäts- und Normvorgaben umsetzen und sicherstellen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Qualitäts- und Normvorgaben in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Sie liefern einen eigenen Beitrag zur Verbesserung der Qualitätsstandards in ihrem Unternehmen und für dessen Anspruchsgruppen. Dazu setzen sie Vorgaben zu Qualität und Normen in konkrete Massnahmen um und kommunizieren diese an ihre Mitarbeitenden. Sie sensibilisieren ihre Mitarbeitenden für die Anliegen im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben und instruieren sie sorgfältig (z.B. im Bereich Qualität für Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität). Die TK überwachen die Einhaltung der Vorgaben durch die Mitarbeitenden und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein. Ausserdem analysieren sie regelmässig, ob es Defizite im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben gibt und leiten bei Bedarf vorsorgliche Massnahmen ein. Ist das Unternehmen zertifiziert oder sind intern Audits vorgesehen, so organisieren die TK diese in ihrem Bereich. Daneben organisieren sie regelmässige Lieferantenaudits. Aus den Audit-Ergebnissen leiten sie Massnahmen zur Qualitätsoptimierung ab.</p>	<p>11.1.1 Die TK sind in der Lage, die Qualitäts- und Normvorgaben umzusetzen.</p> <p>11.1.2 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse im Bereich Qualitätsmanagement und Qualitätsanforderungen.</p> <p>11.1.3 Die TK haben einen guten Überblick über bestehende Zertifizierungen und etwaige Zertifizierungsprozesse.</p> <p>11.1.4 Die TK sind bestrebt, einen Beitrag zur laufenden Weiterentwicklung der Qualitäts- und Normstandards zu leisten.</p> <p>11.1.5 Die TK sind in der Lage, durch Kontrollen der Qualitätsstandards Defizite aufzudecken und korrigierende Massnahmen einzuleiten.</p>
<p>11.2 Gesetzes- und Normenkonformität in Geschäftsprozessen einhalten</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Gesetze und internen Richtlinien in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Dazu setzen sie die Vorgaben um und kommunizieren diese auch an die Mitarbeitenden. Im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben prüfen sie regelmässig die Neuerungen und berücksichtigen diese entsprechend.</p>	<p>11.2.1 Die TK sind in der Lage, die Einhaltung der Gesetze und internen Richtlinien in ihrem Bereich zu gewährleisten.</p> <p>11.2.2 Die TK verfügen über vertiefte Kenntnisse der relevanten gesetzlichen und internen Vorgaben.</p> <p>11.2.3 Die TK sind bestrebt, die Mitarbeitenden bezüglich der Richtlinien immer auf dem aktuellsten Stand zu halten.</p> <p>11.2.4 Die TK sind in der Lage, die Neuerungen der Qualitäts- und Normenstandards zu prüfen und Massnahmen zur Einhaltung abzuleiten.</p>
Arbeitssicherheit und Ökologie	
Arbeitssituation	Kompetenzdimensionen/Leistungskriterien
<p>11.3 Arbeitssicherheit umsetzen und sicherstellen</p>	<p>11.3.1 Die TK sind in der Lage, die Vorgaben zur Arbeitssicherheit in ihrem Bereich umzusetzen und die Einhaltung sicher zu stellen.</p> <p>11.3.2 Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse zum Thema Arbeitssicherheit.</p>

<p>Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Arbeitssicherheit in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Sie liefern einen eigenen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitssicherheit in ihrem Unternehmen und für dessen Anspruchsgruppen. Dazu setzen sie Vorgaben zur Sicherheit in konkrete Massnahmen um und kommunizieren diese an ihre Mitarbeitenden. Sie sensibilisieren ihre Mitarbeitenden für die Anliegen im Bereich Arbeitssicherheit und instruieren sie sorgfältig. Die TK überwachen die Einhaltung der Vorgaben durch die Mitarbeitenden und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein. Ausserdem analysieren sie regelmässig, ob es Defizite im Bereich Arbeitssicherheit gibt und leiten bei Bedarf vorsorgliche Massnahmen ein.</p>	<p>11.3.3 Die TK sind bestrebt, einen Beitrag zur laufenden Weiterentwicklung der Arbeitssicherheit zu leisten.</p> <p>11.3.4 Die TK sind in der Lage, durch Kontrollen der Arbeitssicherheit Defizite aufzudecken und korrigierende Massnahmen einzuleiten.</p>
<p>11.4 Ökologische Normen und Anliegen umsetzen</p> <p>Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen in ihrem Arbeitsumfeld ökologische Normen und Anliegen konsequent und setzen die dazu nötigen Massnahmen um (z.B. Reduktion von Emissionen, schonender Umgang mit Ressourcen).</p>	<p>11.4.1 Die TK beachten bei ihrer Tätigkeit ökologische Aspekte.</p> <p>11.4.2 Die TK erkennen die ökologischen Gefahren in ihrem Bereich und können zielführende Massnahmen einleiten.</p> <p>11.4.3 Die TK haben ein vertieftes Wissen der ökologischen Herausforderungen und deren Lösungsmöglichkeiten in ihrem Bereich.</p> <p>11.4.4 Die TK haben ein ökologisches Bewusstsein und sind motiviert, dieses anzuwenden.</p> <p>11.4.5 Die TK können den ökologischen Fussabdruck der eigenen betrieblichen Tätigkeit kritisch hinterfragen und wo möglich Verbesserungen vorschlagen.</p>

Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeordneten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeordnete Expertin.
Berufliche Handlungskompetenz	Kompetenz ist eine Disposition, die Personen befähigt, bestimmte Arten von Problemen erfolgreich zu lösen, also konkrete Anforderungssituationen eines bestimmten Typs zu bewältigen. Die berufliche Handlungskompetenz ist die Fähigkeit einer Person, eine berufliche Tätigkeit erfolgreich auszuüben, indem sie ihre eigenen Selbst-, Methoden-, Fach- und Sozialkompetenzen nutzt.
Berufsbild	Das Berufsbild ist eine kompakte Beschreibung des Berufes (1–1,5 A4-Seiten) und umschreibt das Arbeitsgebiet (wer sind die Zielgruppen, Ansprechpartner, Kundinnen und Kunden), die wichtigsten beruflichen Handlungskompetenzen oder Leistungskriterien sowie die Anforderungen an die Berufsausübung der Berufsleute (Eigenständigkeit, Kreativität/Innovation, Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen). Weiter wird der Beitrag des Berufs an die wirtschaftliche, soziale, gesellschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit beschrieben. Das Berufsbild ist Teil der Prüfungsordnung (obligatorisch) und Wegleitung (fakultativ).
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Critical Incidents	Form von Prüfungen. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidaten/Kandidatinnen wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Eidgenössischer Fachausweis EFA	Abschluss einer eidgenössischen Berufsprüfung.
Eidgenössisches Berufsattest EBA	Abschluss einer zweijährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ	Abschluss einer drei- bis vierjährigen beruflichen Grundbildung.
Geleitete Fallarbeit	Die geleitete Fallstudie ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidat/innen ausgehend von einer vielschichtigen Praxissituation verschiedene Teilaufgaben aufeinander folgend bearbeiten. Diese Teilaufgaben werden aus den Kernprozessen und -aufgaben des Berufs abgeleitet und erfordern zum Beispiel die Analyse einer vorgegebenen Situation, das Ziehen von Schlussfolgerungen, das Ausarbeiten eines Konzepts oder auch ganz konkrete Anwendungen.
Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission, QSK)	Die Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission) ist das Organ, welches alle Aufgaben im Zusammenhang mit einer eidgenössischen Berufs- oder höheren Fachprüfung nach dem Modell „modulares System mit Abschlussprüfung“ übernimmt. Sie wird von der Trägerschaft gewählt. Ihre Aufgaben sind in der Prüfungsordnung definiert. Im Unterschied zur Prüfungskommission ist die QS-Kommission zusätzlich verantwortlich für die Definition und Qualitätssicherung der Modulbeschreibungen und Modulabschlüsse.
Kompetenzorientierung	Unter Kompetenzorientierung versteht man die konzeptionelle Ausgestaltung von eidgenössischen Abschlüssen bzw. Ausbildungsangeboten, welche sich an den beruflichen Handlungskompetenzen orientieren. Es sollen nicht nur Fakten beherrscht werden, sondern die Berufsleute sollen ihr Wissen in An-

¹ Einige Begriffe wurden aus dem SBFI-Glossar entnommen

	wendungssituationen einsetzen können, wenn die Aufgabenstellungen ungewohnt, die Probleme schlecht definiert, eine Zusammenarbeit mit anderen Personen notwendig und eine grosse Eigenverantwortung erforderlich ist.
Kompetenzdimension Umsetzungspotential	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Umsetzungsfähigkeit bezogen. Sie beschreibt eine konkrete Tätigkeit / Handlung in einer Arbeitssituation.
Kompetenzdimension Wissen/Verständnis	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Sie umfasst z.B. Fachwissen, theoretische Grundlagen, Methoden- und Prozesskenntnisse.
Kompetenzdimension Einstellung, Motivation	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die motivationalen Aspekte, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind.
Kompetenzdimension Metakognition	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das die Reflexions- und Analysefähigkeit, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig ist.
Mini-Cases	Mini-Cases beschreiben und lösen anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidaten und Kandidatinnen werden diese Mini-Cases vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Modell „klassisches System“	Das Modell „klassisches System“ besteht aus einer Prüfung, welche die wichtigsten Handlungskompetenzen gemäss dem Qualifikationsprofil möglichst umfassend anhand einer repräsentativen Stichprobe überprüft.
Organisation der Arbeitswelt (OdA)	Als Organisationen der Arbeitswelt gelten Sozialpartner, Berufsverbände, andere zuständige Organisationen und andere Anbieter der Berufsbildung. Rein schulisch ausgerichtete Organisationen sind keine Organisationen der Arbeitswelt. Die Organisationen der Arbeitswelt bilden alleine oder gemeinsam mit anderen Organisationen der Arbeitswelt die Trägerschaft für eidgenössische Prüfungen.
Postkorb	Die Postkorbaufgabe ist eine Prüfungsform. Hier priorisieren die Kandidat/innen verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Diese zu ordnen-den Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Präsentation / Reflexion	Bei der Prüfungsmethode Präsentation steht die Präsentationskompetenz der Kandidat/innen auf dem Prüfstand. Sie bearbeiten eine berufstypische Aufgabenstellung und präsentieren das Ergebnis den Prüfungsexpert/innen. Im Anschluss reflektieren die Kandidat/innen die Präsentation anhand von Leitfragen.
Prüfungsexpertinnen und -experten	Die Prüfungsexpert/innen sind beauftragt, im Namen der Prüfungsträgerschaft Prüfungen oder Teile von Prüfungen vorzubereiten und durchzuführen. Es handelt sich um qualifizierte Fachleute.
Prüfungsordnung	Die Prüfungsordnung ist das rechtssetzende Dokument für eine eidgenössische Berufs- oder höhere Fachprüfung. Sie wird auf der Basis des Leittextes verfasst. Die Prüfungsordnung muss durch das SBFJ genehmigt werden.
Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFJ	Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist die Bundesbehörde, welche Prüfungsordnungen genehmigt und die Aufsicht über die eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen ausübt. Weitere Informationen unter www.sbfj.admin.ch .
Trägerschaft	Die Trägerschaft ist zuständig für die Entwicklung, Verteilung und regelmässige Aktualisierung der Prüfungsordnung und Wegleitung. Weiter ist sie zuständig für das Aufgebot und die Durchführung der eidgenössischen Prüfung. Die Trägerschaft setzt sich aus einer oder mehreren Organisationen der Arbeitswelt (OdA) zusammen und ist in der Regel gesamtschweizerisch und landesweit tätig.
Wegleitung	Die Wegleitung enthält weiterführende Informationen zur Prüfungsordnung. Sie wird von der Prüfungskommission bzw. der Qualitätssicherungskommission oder von der Trägerschaft erlassen. Sie soll unter anderem dazu dienen, den Kandidierenden die Prüfungsordnung näher zu erklären. Im Gegensatz

zur Prüfungsordnung enthält die Wegleitung keine rechtssetzenden Bestimmungen. Die Wegleitung muss so verfasst sein, dass die Prüfung auch ohne vorgängigen Kursbesuch bestanden werden kann, d.h. die Beurteilungskriterien (bzw. die Leistungskriterien) für die einzelnen Prüfungsteile müssen festgelegt sein.

Wissensfragen

Wissensfragen sind eine Prüfungsform, in welcher Wissen und Verständnis in Form von offenen oder geschlossenen Fragen auf Papier oder am PC überprüft wird.
