



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

1.1 Leitfrage 1

Arbeite ich mit allen Teammitgliedern respektvoll zusammen?

Kompetenzkriterien

Ich gliedere mich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein, indem ich offen und freundlich auftrete.

Ich wähle bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit meinen Teammitgliedern.

Ich höre meinen Teammitgliedern aktiv zu, indem ich mich konzentriere, Blickkontakt halte und nachfrage, wenn mir etwas unklar ist.

Neuen Teammitgliedern erkläre ich verschiedene Abläufe und zeige mich verständnisvoll und geduldig.

Menschen aus anderen Kulturkreisen gegenüber verhalte ich mich offen und tolerant, indem ich andere Gepflogenheiten nicht werte und diese Umstände in meiner Zusammenarbeit und Kommunikation berücksichtige.

1.2 Leitfrage 2

Gelingt es mir, die Ziele und Regeln meines Teams tatkräftig zu verfolgen und einzuhalten?



Kompetenzkriterien

Ich bemühe mich darum, die Ziele und Regeln meines Teams kennenzulernen und umzusetzen.

Ich biete meinen Arbeitskolleginnen aktiv und im Rahmen meiner Möglichkeiten meine Hilfe an.

Ich halte mich immer an alle Abmachungen mit meinen Arbeitskollegen.

Ich bemühe mich darum, mit den Symbolen, Sprache und Ritualen meines Teams zu identifizieren.

Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten frage ich aktiv um Unterstützung.

1.3 Leitfrage 3

Gehe ich angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?

Kompetenzkriterien

Ich bleibe bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern immer ruhig und werde nicht emotional.

Ich bemühe mich, bei Unstimmigkeiten die Sicht meines Gegenübers zu verstehen und mich in seine Lage hineinzusetzen.

Bei konstruktiver Kritik verteidige ich mich nicht und bringe keine Rechtfertigungen an.

Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setze ich zuverlässig um.

1.4 Leitfrage 4

Spreche ich Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?

Kompetenzkriterien

Ich erkenne Unstimmigkeiten in meinem Team frühzeitig.



Herausforderungen und Probleme spreche ich früh an.

Kritik äussere ich nur persönlich unter vier Augen.

Ich suche gemeinsam mit meinen Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.

1.5 Leitfrage 5

Gelingt es mir, die Verhaltensrichtlinien und Gesetzesvorgaben meiner Branche sowie meines Betriebs im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen zielführend und konsequent umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Ich halte mich im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen gewissenhaft an die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank.

Ich bearbeite Prozesse von Kundenbeziehungen konsequent gesetzeskonform unter Einhaltung von betrieblichen Vorgaben.

Ich setze die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag konsequent um.

Ich setze im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit gezielt um.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.6 Leitfrage 1

-

Kompetenzkriterien

Er/sie gliedert sich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein, indem er/sie offen und freundlich auftritt.

Er/sie wählt bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit seinen/ihren Teammitgliedern.



Er/Sie hört seinen/ihren Teammitgliedern aktiv zu, indem er/sie sich konzentriert, Blickkontakt hält und nachfragt, wenn ihm/ihr etwas unklar ist.

Neuen Teammitgliedern erklärt er/sie verschiedene Abläufe und zeigt sich geduldig, interessiert und verständnisvoll.

Menschen aus anderen Kulturkreisen gegenüber verhält er/sie sich offen und tolerant, indem er/sie andere Gepflogenheiten nicht wertet und diese Umstände in seiner/ihrer Zusammenarbeit und Kommunikation berücksichtigt.

1.7 Leitfrage 2

-

Kompetenzkriterien

Er/sie bemüht sich darum, die Ziele und Regeln seines/ihres Teams kennenzulernen und umzusetzen.

Er/sie hält sich konsequent an die Richtlinien zur Einhaltung der Vorgaben zur Nachhaltigkeit.

Er/sie bietet seiner/ihrer Arbeitskolleginnen aktiv und im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten seine/ihre Hilfe an.

Er/sie hält sich gewissenhaft an alle Abmachungen mit seinen/ihren Arbeitskollegen.

Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten fragt er/sie aktiv um Unterstützung.

1.8 Leitfrage 3

-

Kompetenzkriterien

Er/sie bleibt bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern immer ruhig und wird nicht emotional.

Er/sie bemüht sich, bei Unstimmigkeiten die Sicht seines/ihres Gegenübers zu verstehen und sich in seine Lage hineinzusetzen.

Bei konstruktiver Kritik verteidigt er/sie sich nicht und bringt keine Rechtfertigungen an.



Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setzt er/sie zuverlässig um.

Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten fragt er/sie aktiv um Unterstützung.

1.9 Leitfrage 4

-

Kompetenzkriterien

Er/sie erkennt Unstimmigkeiten in seinem/ihrem Team frühzeitig.

Herausforderungen und Probleme spricht er/sie früh an.

Kritik äussert er/sie nur persönlich unter vier Augen.

Er/sie sucht gemeinsam mit seinen/ihren Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.

1.10 Leitfrage 5

-

Kompetenzkriterien

Er/sie hält sich im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen gewissenhaft an die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank.

Er/sie bearbeitet Prozesse von Kundenbeziehungen konsequent gesetzeskonform unter Einhaltung von betrieblichen Vorgaben.

Er/sie setzt die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag konsequent um.

Er/sie setzt im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit gezielt um.