



## **Kaufmann/frau EFZ**

---

### **Kompetenzraster**

---

## **a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten**

---

### **Eine Selbsteinschätzung vornehmen**

#### **1.1 Leitfrage 1**

---

Kann ich eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich hole mir die notwendigen Informationen, die ich für die Umsetzung brauche, selbstständig ein oder frage direkt beim Auftraggeber nach.

---

Ich verstehe die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.

---

Ich informiere mich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.

---

Ich recherchiere und frage nach, bis mir die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.

---

Ich halte die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

#### **1.2 Leitfrage 2**

---

Bin ich in der Lage, die Umsetzung meiner Aufträge sinnvoll zu planen?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich zerlege den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte, die aufeinander aufbauen.

---

Ich priorisiere meine Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.

---

Ich teile meine Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.

---

Ich habe stets den Überblick über alle meine anstehenden Aufgaben.



Ich kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand meiner Aufträge geben.

### **1.3 Leitfrage 3**

---

Gehe ich bei der Bearbeitung meiner Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich halte mich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.

Ich hole mir frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.

Ich bin anpassungsfähig und reagiere bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.

Ich investiere genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor ich das Ergebnis dem Auftraggeber abgebe.

Ich übergebe das Resultat in der gewünschten Qualität und Format an den Auftraggeber.

### **1.4 Leitfrage 4**

---

Gehe ich konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich nutze jede Rückmeldung als Gelegenheit, mich zu verbessern und was zu lernen.

Ich begegne den Rückmeldungen meines Gegenübers dankbar und nehme sie ernst.

Ich frage bei meinem Gegenüber nach, wenn ich etwas an der Rückmeldung nicht verstanden habe.

Ich identifiziere aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen meines Vorgehens.

Ich leite mir aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmaßnahmen für meine zukünftigen Aufträge ab.



## Eine Fremdeinschätzung vornehmen

### 1.5 Leitfrage 1

---

Kann er/sie eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie holt sich die notwendigen Informationen, die er/sie für die Umsetzung braucht, selbstständig ein oder fragt direkt beim Auftraggeber nach.

---

Er/sie versteht die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.

---

Er/sie informiert sich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.

---

Er/sie recherchiert und fragt nach, bis ihm/ihr die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.

---

Er/sie hält die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

### 1.6 Leitfrage 2

---

Ist er/sie in der Lage, die Umsetzung seiner/ihrer Aufträge sinnvoll zu planen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie zerlegt den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte, die aufeinander aufbauen.

---

Er/sie priorisiert seine/ihre Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.

---

Er/sie teilt seine/ihre Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.

---

Er/sie hat stets den Überblick über alle seine/ihre anstehenden Aufgaben.

---

Er/sie kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand seiner/ihrer Aufträge geben.

### 1.7 Leitfrage 3

---

Geht er/sie bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

#### **Kompetenzkriterien**



Er/sie hält sich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.

---

Er/sie holt sich frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.

---

Er/sie ist anpassungsfähig und reagiert bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.

---

Er/sie investiert genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor er/sie das Ergebnis dem Auftraggeber abgibt.

---

Er/sie übergibt das Resultat in der gewünschten Qualität und Format an den Auftraggeber.

---

## **1.8 Leitfrage 4**

---

Geht er/sie konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie nutzt jede Rückmeldung als Gelegenheit, sich zu verbessern und was zu lernen.

---

Er/sie begegnet den Rückmeldungen seines/ihres Gegenübers dankbar und nimmt sie ernst.

---

Er/sie fragt bei seinem/ihrem Gegenüber nach, wenn er/sie etwas an der Rückmeldung nicht verstanden hat.

---

Er/sie identifiziert aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen seines/ihres Vorgehens.

---

Er/sie leitet sich aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmaßnahmen für seine/ihre zukünftigen Aufträge ab.

---