

Zuweisung Handlungskompetenzen Qualifikationsverfahren 2026

Teilaufgabe 1: Rollenspiel Handlungskompetenzbereich D und E	
Fachliche Korrektheit	<i>d1.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie begründen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort. (K3) <i>d1.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben die Bedeutung des Digitalen Bankings und erklären die Merkmale der entsprechenden Produkte und Dienstleistungen. (K2) <i>d1.bank.bt4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie analysieren Problemstellungen von Bankkunden im Umgang mit digitalen Bankangeboten und Tools vor Ort und bieten Hilfestellungen an. (K4) <i>d2.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3) <i>d2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3) <i>d3.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden. (BOK K2, BP K1) <i>d3.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen. (BOK K2, neu K3, BP K2) <i>d3.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie ordnen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Vorsorge ein. (K3) <i>d3.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Anlegen. (K4) <i>d3.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Finanzieren. (K4) <i>d3.bank.ük6 (AS Bank) + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte. (K2) <i>d3.bank.ük7 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile. (K2) <i>d3.bank.ük8 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden ab. (K4)

	<i>d3.bank.ük9 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik. (K5) <i>d3.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden sorgfältig um. (K3) <i>d3.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären Bankkunden die technologischen Möglichkeiten von Bankangeboten. (K3) <i>d4.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Betreuung von Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen. (K1) <i>d4.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die Bankangebote und Vorgaben für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen im Bereich Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorge. (K3) <i>d4.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf Produkte im Bereich Anlegen und Vorsorge für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen ab. (K4) <i>d4.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen sorgfältig um. (K3) <i>d4.bank.bt4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie informieren Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen und dessen Berater über die gängigsten Bankangebote. (K3) <i>d4.bank.bt5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen die technologischen Möglichkeiten von Bankdienstleistungen und -produkten. (K3)
Bedarfsabklärung	<i>d1.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren. (K3) <i>d1.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden. (K3) <i>d1.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenbedürfnisse (K3) <i>d1.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie führen erste Abklärungen der Kundenbedürfnisse durch. (K3) <i>d2.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassen ab. (K3) <i>d2.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden im digitalen Bereich. (K3) <i>d3.bank.bt4 (AS Bank + Bildungsplan)</i>

	Sie prüfen und sprechen Cross-Selling-Möglichkeiten im Kontakt mit Bankkunden aktiv an. (K4) <i>d3.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen auch bezüglich Nachhaltigkeit umfassend ab. (K3)
Gesprächsführung	<i>d1.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie empfangen Bankkunden, indem Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. (K3) <i>d2.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3) <i>d3.bt1 (Bildungsplan)</i> Sie führen strukturierte Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3) <i>d3.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie führen einen gesamtheitlichen Beratungsprozess. (K6) <i>d3.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie erstellen auf Basis der Bedürfnisabklärung für Kund/innen Offerten. (K3) <i>d3.bt8 (Bildungsplan)</i> Sie schliessen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche zum richtigen Zeitpunkt ab. (K3)
Kommunikationsfähigkeit	<i>d1.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) <i>d1.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) <i>d1.bt8 (Bildungsplan)</i> Sie kommunizieren mit Kund/innen oder Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3) <i>d2.bank.bt8 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nehmen Kundenreklamationen strukturiert entgegen. (K3) <i>d2.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3) <i>d2.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4) <i>d2.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie zeigen den wirkungsvollen Umgang mit Kundeneinwänden und -reklamationen. (BOK K3, neu K5, BP K3) <i>d3.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)
Einsatz von Methoden	<i>d3.bank.bt8 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die Schonung der Ressourcen und die Einsparung von Energie. (K3)

	<i>d3.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3) <i>d2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären. (K2) <i>d4.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie wenden Methoden an, um ein Kundengespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten. (K3) <i>e2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2) <i>e2.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen das Leitbild sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3) <i>e2.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) ihrer Bank in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3) <i>e2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produktpaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen. (K2) <i>e4.bt1 (Bildungsplan)</i> Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte zielgruppenorientiert mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3) <i>e4.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen. (K3) <i>e4.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie bereiten Vorlagen für Informationsmittel und Medienformate zielgruppenorientiert auf. (K3)
Teilaufgabe 2: Fachgespräch / Reflexion Handlungskompetenzbereich A	
Reflexionsfähigkeit	<i>a1.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4) <i>a1.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie leiten Vorschläge für Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab und legen diese mit ihren Vorgesetzten und/oder Berufsbildner/innen fest. (K4) <i>a3.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren die eigene Qualität und Vorgehensweise der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe und die Rückmeldungen und schlagen Verbesserungsmassnahmen vor. (K4)

Teilaufgabe 3: Mini Case Handlungskompetenzbereich B und C	
Analyse	<i>b1.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3) <i>b1.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4) <i>b2.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4) <i>b2.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4) <i>b3.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4) <i>b4.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben und informieren bei Abweichungen die Projektleitung und die im Projekt involvierten Personen. (K3) <i>b5.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4) <i>c1.bt7 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren ihre Organisationsfähigkeiten, ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken und leiten in Absprache mit den zuständigen Stellen geeignete Massnahmen ab. (K4) <i>c1.bt8 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen. (K4) <i>c2.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Unterstützungsfähigkeiten und schlagen geeignete Massnahmen vor. (K4) <i>c3.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3) <i>c3.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4) <i>c4.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten gegenüber betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. (K4) <i>c5.bt5 (Bildungsplan)</i>

	Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich auf Unklarheiten, Fehler, kritische Situationen sowie Plausibilität und korrigieren sie nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K4)
Fachliche Korrektheit	<i>b1.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (K2) <i>b1.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf. (K2) <i>b1.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung. (K2) <i>b1.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die Besonderheiten bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche. (BOK K1, neu K2, PB K1) <i>b1.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft. (K2) <i>b1.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3) <i>b1.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3) <i>b1.bank.bt4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3) <i>b2.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften. (BOK K1, neu K2, BP K1) <i>b2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften. (K2) <i>b2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3) <i>b2.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen. (K3) <i>b2.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3) <i>b3.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen. (K3) <i>b3.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen. (K2) <i>b3.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i>

	Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen im Bankwesen. (K4) <i>b3.bank.ük6 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland. (K4) <i>b3.bank.ük7 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie benennen die relevanten geldpolitischen Instrumente im Ausland. (K1) <i>b3.bank.ük8 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erkennen und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge und beschreiben deren Einflüsse auf das Bankwesen. (K5) <i>b3.bank.ük9 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie begründen die Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen (Finanzmärkte, Volkswirtschaft, Politik) für ihre Tätigkeiten und Aufgaben im Bankwesen. (K5) <i>b3.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bankwesen. (K3) <i>b3.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Fachdiskussionen ein. (K6)
Teilaufgabe 4: Handlungssimulation Handlungskompetenzbereich B	
Planung	<i>b2.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4) <i>B2.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usanzen und Vorgaben an. (K3) <i>b4.bt1 (Bildungsplan)</i> Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3) <i>b4.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie erstellen und bewirtschaften Arbeitsumgebungen für Teilprojekte. (K3) <i>b4.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie erstellen für kleinere Projekte oder Teilprojekte einen Entwurf für Terminpläne. (K3) <i>b4.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben und informieren bei Abweichungen die Projektleitung und die im Projekt involvierten Personen. (K3)
Umsetzung	<i>b1.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie setzen in ihren Aufträgen Vorgaben, Vereinbarungen und Termine um und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. (K4) <i>b3.bt1 (Bildungsplan)</i>

• Swiss Banking

	Sie bringen sich in wirtschaftlichen Fachdiskussionen mit Arbeitskolleg/innen zu Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts differenziert ein. (K3) <i>b3.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3) <i>b3.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenslage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4) <i>b4.bt1 (Bildungsplan)</i> Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3) <i>b5.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren oder Arbeitsweisen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)
--	---