

Zuweisung Handlungskompetenzen Qualifikationsverfahren 2026

Teilaufgabe 1: Rollenspiel Handlungskompetenzbereich D und E	
Fachliche Korrektheit	<p><i>d1.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie begründen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort. (K2)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><i>d2.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)</p> <p><i>d2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3)</p> <p><i>d3.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden. (BOK K2, BP K1)</p> <p><i>d3.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen. (K2, neu K3)</p> <p><i>d3.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie ordnen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Vorsorge ein. (K3)</p> <p><i>d3.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Anlegen. (K4)</p> <p><i>d3.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Finanzieren. (K4)</p> <p><i>d3.bank.ük6 (AS Bank) + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte. (K2)</p> <p><i>d3.bank.ük7 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile. (K2)</p> <p><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)</p> <p><i>d3.bank.ük9 (AS Bank + Bildungsplan)</i></p>

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

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

	<p><i>d3.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)</p> <p><i>d2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären. (K2)</p> <p><i>d4.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie wenden Methoden an, um ein Kundengespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten. (K3)</p> <p><i>e2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2)</p> <p><i>e2.bank.bt2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen das Leitbild sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3)</p> <p><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)</p> <p><i>e2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie vergleichen die Produktpaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen. (K2)</p> <p><i>e4.bt1 (Bildungsplan)</i> Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte zielgruppenorientiert mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3)</p> <p><i>e4.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen. (K3)</p> <p><i>e4.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie bereiten Vorlagen für Informationsmittel und Medienformate zielgruppenorientiert auf. (K3)</p>
<p>Teilaufgabe 2: Fachgespräch / Reflexion Handlungskompetenzbereich A</p>	
<p>Reflexionsfähigkeit</p>	<p><i>a1.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4)</p> <p><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)</p> <p><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)</p>

Teilaufgabe 3: Mini Case	
Handlungskompetenzbereich B und C	
Analyse	<p><i>b1.bt4 (Bildungsplan)</i> Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)</p> <p><i>b1.bt5 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4)</p> <p><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)</p> <p><i>b2.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)</p> <p><i>b3.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4)</p> <p><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)</p> <p><i>b5.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4)</p> <p><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)</p> <p><i>c1.bt8 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen. (K4)</p> <p><i>c2.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie reflektieren ihre Unterstützungsfähigkeiten und schlagen geeignete Massnahmen vor. (K4)</p> <p><i>c3.bt2 (Bildungsplan)</i> Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)</p> <p><i>c3.bt6 (Bildungsplan)</i> Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)</p> <p><i>c4.bt3 (Bildungsplan)</i> Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten gegenüber betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)</p> <p><i>c5.bt5 (Bildungsplan)</i></p>

	<p>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)</p>
Fachliche Korrektheit	<p><i>b1.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (K2)</p> <p><i>b1.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf. (K2)</p> <p><i>b1.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung. (K2)</p> <p><i>b1.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die Besonderheiten bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche. (K1, neu K2)</p> <p><i>b1.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erläutern die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft. (K2)</p> <p><i>b1.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3)</p> <p><i>b1.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3)</p> <p><i>b1.bank.bt4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3)</p> <p><i>b2.bank.ük1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften. (K1 neu K2)</p> <p><i>b2.bank.ük2 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie nennen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften. (K2)</p> <p><i>b2.bank.bt1 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3)</p> <p><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)</p> <p><i>b2.bank.bt3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3)</p> <p><i>b3.bank.ük3 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen. (K3)</p> <p><i>b3.bank.ük4 (AS Bank + Bildungsplan)</i> Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen. (K2)</p> <p><i>b3.bank.ük5 (AS Bank + Bildungsplan)</i></p>

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

• 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)

b3.bt2 (Bildungsplan)

Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3)

b3.bt5 (Bildungsplan)

Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenslage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4)

b4.bt1 (Bildungsplan)

Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3)

b5.bt3 (Bildungsplan)

Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren oder Arbeitsweisen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)