

Leistungszielkatalog Branche Bank

Hinweise:

- Unter dem Begriff „Kunde“ sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – **MSS** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A: berufliche Handlungskompetenzen, Kap. 2 „Methodenkompetenzen“, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“.
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen **K1-K6** zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.
- Die jedem Leistungsziel zugeordnete K-Stufe entspricht der jeweils höchsten K-Stufe der darunter subsumierten Teilfähigkeiten.

Handhabung der Leistungsziele:

- Sämtliche **19 betrieblichen Leistungsziele** müssen von allen Lernenden der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bank bearbeitet und erreicht werden.
- Die betrieblichen Leistungsziele und die ÜK-Leistungsziele sind für die meisten Richtziele identisch (Ausnahme: 1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen und 1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben).
- Auf nachgeordneter Ebene werden dem Betrieb und dem ÜK je eigene **Teilfähigkeiten** zugeordnet. Erst durch diese Zuordnung der Teilfähigkeiten wird ersichtlich, welche Bildungsplan-Leistungsziele in der betrieblichen Praxis und/oder in der betrieblichen Theorie abgedeckt werden.
- Die Teilfähigkeiten (in separatem Dokument) sind nach banksachlichen Kriterien strukturiert (z.B. Umfeld, Kredit-, Finanzgeschäft, etc.); das jeweils übergeordnete Leistungsziel des Bildungsplanes wird dort angegeben.
- In der Lern- und Leistungsdokumentation Bank (LLD Bank) als Hilfsmittel für die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner und die Lernenden sind die Teilfähigkeiten nach denselben banksachlichen Kriterien geordnet.

1.1. Leitziel – **Branche & Betrieb** (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.

Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Branche Bank: Keine Leistungsziele

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K5) Ich bearbeite Kundenanfragen gemäss betrieblichen Vorgaben fachgerecht in Verbindung mit meinen Kenntnissen über Bankprodukte und Bankdienstleistungen der eigenen Bank sowie der relevanten Produkte und Dienste von zwei Konkurrenten (→ 1.1.8.1; 1.1.8.2). Dabei erledige ich insbesondere die folgenden Arbeiten kundengerecht und serviceorientiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse der eigenen Bank sowie zweier Konkurrenten gezielt ein und gehe im Grundsatz wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten. - Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, spezifische Ausgangslagen analysieren, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen). Dabei wende ich praxisübliche Hilfsmittel korrekt an (Taschenrechner, Berechnungstools, Grafiken, Tabellen) und erläutere dem Kunden mathematische Formeln und Grafiken, die für das Verständnis der jeweiligen Produkte notwendig sind. - Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen. 	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) Ich verwalte Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme und Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden und Kundengruppen analysieren - Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen - Kundenkontakte auswerten <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

1.1.3 Richtziel – **Aufträge abwickeln**

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbständig sowie effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K6) Ich erledige bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbständig die folgenden Arbeiten: - Kundenanfragen entgegennehmen und beurteilen - Offerten ausstellen - Kunden- und Auftragsdaten erfassen - Auftragsbestätigungen erstellen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden. Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen (K4) Ich führe Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durch, dokumentiere die Auftrags- und Projektstände und führe Statistiken korrekt nach.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden und mit meinem Vorgesetzten. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen</p>

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.4.1 Werbemittel einsetzen (K5) Ich dokumentiere Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Werbemitteln der Bank. Dabei setze ich die verschiedenen Werbemittel (Prospekte, Inserate, Plakate usw.) und Distributionskanäle (Schalter, Internet, Telefonverkauf usw.) zu den relevanten Dienstleistungen sachgerecht ein. Ich verknüpfe die Aussagen der Werbemittel wirksam mit meinen Kundengesprächen.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln 2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Umgangsformen</p>

1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Branche Bank: Keine Leistungsziele

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.6.1 Kasse führen (K4) Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch. Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgesehenen Massnahmen und informiere meinen Vorgesetzten.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten 3.1 Leistungsbereitschaft</p>

1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5) Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Aktennotizen - Briefe - Berichte - Texte für Websites - Protokolle 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>	<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5) Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor. Dabei erledige ich fachgerecht und effizient die notwendigen Arbeiten wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teilnehmende einladen - Infrastruktur bereit stellen - Teilnehmende betreuen - Protokolle / Auswertungen erstellen - Teilnehmende dokumentieren 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die Arbeiten für die Brief- und Paketpost wie zum Beispiel die Verteilung des Posteingangs an die internen Stellen und den Versand ausgehender Brief- und Paketpost.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet, Hauszeitung 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.6 Büromaterial beschaffen und verwalten (K3) Ich beschaffe Büromaterial nach betrieblichen Vorgaben. Dieses verwalte ich fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.1 Produkte und Dienstleistungen beschreiben, analysieren und bewerten (K6) Ich beschreibe, analysiere und bewerte mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meiner Unternehmung. Ich erläutere dabei dem Kunden mathematische Formeln und Grafiken, die für das Verständnis der relevanten Produkte notwendig sind. Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenz erklären (K4) Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb und überbetriebliche Kurse (ÜK)	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2) Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild / Philosophie / Strategie - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung - Betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards <p>Diese gliedere und präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2) Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung - Konkurrenzsituation - Rechtliche Rahmenbedingungen - Entwicklungen / Trends 	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.5 Das Umfeld der Geschäftstätigkeit und Entwicklungen verstehen (K5) Anhand von aussagekräftigen Unterlagen und Hilfsmitteln beschreibe ich wichtige Einflussfaktoren der Umwelt, welche unsere Geschäftstätigkeit und die Branche im Moment und zukünftig beeinflussen. Diese gliedere ich nach</p> <ul style="list-style-type: none"> - ökonomischen - sozialen - technologischen - ökologischen <p>Gesichtspunkten und Entwicklungen, aus denen ich zentrale Chancen und Gefahren für unsere Firma ableite.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Bank* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold