

## Übersicht über die Lernfelder für Deutschlehrpersonen

### Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ

Die Zuteilung der Lernfelder zu den Fachlehrpersonen ist je nach Kanton oder je nach Berufsfachschule leicht unterschiedlich geregelt. Die Tabelle enthält diejenigen Lernfelder, welche aufgrund ihrer inhaltlichen Ausrichtung von Deutschlehrpersonen unterrichtet werden können.

#### Legende

- LF / GLF Lernfeld / Grundlagenlernfeld  
 ( ) Richtwert Lektionen gemäss nationalem Lehrplan  
 (K...) Taxonomiestufe des Leistungsziels

#### Bezeichnung der Leistungsziele gemäss Bildungsplan Kaufleute

- Beispiel: Leistungsziel **b1.bs1a**  
 b1 Handlungskompetenzbereich B; Handlungskompetenz b1  
 bs Lernort Berufsschule  
 1a Nummer des Leistungsziels

### 1. Lehrjahr

#### Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

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

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
LF 1: Kommunizieren im Team (4 Lektionen)	<b>b1.bs1a</b> Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	Wertschätzend kommunizieren, Abschnitt «Interkulturell kommunizieren»
	<b>b1.bs2a</b> Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache mit Teammitgliedern. (K3)	Wertschätzend kommunizieren
	<b>b1.bs3a</b> Sie wenden in kaufmännischen Team-situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)	Wertschätzend kommunizieren; Zusammenarbeiten im Team
	<b>b1.bs3b</b> Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)	Wertschätzend kommunizieren, Abschnitt «Interkulturell kommunizieren»
	<b>b1.bs4a</b> Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)	Konflikte lösen
	<b>b1.bs5a</b> Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenübergreifende Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4)	Wertschätzend kommunizieren, Abschnitt «Gendergerecht kommunizieren»
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (10 Lektionen)	<b>b1.bs2a</b> Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)	Dieses Grundlagenlernfeld betrifft die Übungsgrammatik und die Teile «Stark in Kommunikation», «Nah am Text» sowie die «Textsammlung».

## Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen (12 Lektionen inkl. Fremdsprache)	<b>d1.bs2a</b> Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)	Informieren und beraten
	<b>d1.bs2b</b> Sie geben eine umfassende Erstkundensuche und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)	Informieren und beraten
	<b>d1.bs5a</b> Sie deuten nonverbale Signale. (K3)	Kommunikation verstehen
	<b>d1.bs6a</b> Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)	Informieren und beraten; Interviewen
	<b>d2.bs2b</b> Sie hören aktiv zu. (K3)	Kommunikation verstehen
LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (24 Lektionen inkl. Fremdsprache)	<b>d2.bs1b</b> Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)	Informieren und beraten
	<b>d2.bs1c</b> Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)	Informieren und beraten
	<b>d2.bs2a</b> Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3)	Informieren und beraten; Interviewen
	<b>d2.bs3a</b> Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	<b>d2.bs6a</b> Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)	Überzeugen; Schriftlich argumentieren
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (56 Lektionen)	<b>d1.bs8a</b> und <b>d2.bs7a</b> Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Porträtieren; Beschreiben; Erzählen; Schriftlich argumentieren; Zusammenfassen

## 2. Lehrjahr

### Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

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

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (22 Lektionen)	<b>b1.bs2a</b> Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)	Zusammenarbeiten im Team
	<b>b2.bs4a</b> Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	Diskutieren; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Zusammenfassen; Beschreiben; Schriftlich argumentieren
	<b>b3.bs2a</b> Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)	Recherchieren und realisieren; Zusammenfassen; Interviewen; Berichten und kommentieren

### Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
LF 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen (20 Lektionen)	<b>c4.bs6b</b> Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Storytelling und erzählen
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (30 Lektionen)	<b>c3.bs4a</b> Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)	Beschreiben
	<b>c4.bs1c</b> Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	<b>c4.bs1d</b> Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	<b>c4.bs2a</b> Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Überzeugen; Diskutieren; Argumentieren; Informieren und beraten
	<b>c4.bs2b</b> Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)	Dieses Grundlagenlernfeld betrifft die Übungsgrammatik und die Teile «Stark in Kommunikation», «Nah am Text» sowie die «Textsammlung».

## Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
LF 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen (40 Lektionen inkl. Fremdsprache)	<b>d2.bs2c</b> Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3)	Verkaufen und verhandeln
	<b>d2.bs5a</b> Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3)	Verkaufen und verhandeln; Präsentieren
	<b>d3.bs1a</b> Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3)	Verkaufen und verhandeln
	<b>d3.bs1b</b> Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3)	Verkaufen und verhandeln
	<b>d3.bs1c</b> Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3)	Verkaufen und verhandeln
	<b>d3.bs1d</b> Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3)	Verkaufen und verhandeln
	<b>d3.bs4a</b> Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	<b>d3.bs7a</b> Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)	Verkaufen und verhandeln
LF 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen (20 Lektionen inkl. Fremdsprache)	<b>d4.bs1a</b> Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)	Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen
	<b>d4.bs2a</b> Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3)	Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen
	<b>d4.bs3a</b> Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)	Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen
	<b>d4.bs4a</b> Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)	Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen
GLF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (50 Lektionen)	<b>d2.bs7a</b> und <b>d3.bs9a</b> Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)	Dieses Grundlagenlernfeld betrifft die Übungsgrammatik und die Teile «Stark in Kommunikation», «Nah am Text» sowie die «Textsammlung».

### 3. Lehrjahr (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

#### Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

Lernfeld / Grundlagenlernfeld	Leistungsziele	Modul
LF 5: Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche in der Standardsprache durchführen (Option «Kommunikation in der Landessprache») (120 Lektionen)	<b>d5.bs1a</b> Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3)	Wertschätzend kommunizieren; Informieren und beraten
	<b>d5.bs1b</b> Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)	Wertschätzend kommunizieren; Informieren und beraten
	<b>d5.bs2a</b> Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)	Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	<b>d5.bs2b</b> Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)	Wertschätzend kommunizieren; Konflikte lösen; Informieren und beraten; Überzeugen; Verkaufen und verhandeln
	<b>d5.bs4a</b> Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)	Konflikte lösen
	<b>d5.bs4b</b> Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)	Konflikte lösen
	<b>d5.bs5a</b> Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)	Konflikte lösen; Verkaufen und verhandeln
<b>d5.bs6a</b> Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)	Wertschätzend kommunizieren; Konflikte lösen; Informieren und beraten; Überzeugen; Verkaufen und verhandeln	