

Name	Nr.	Beschreibung	Phase
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich erkenne selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	1
Servicequalität beurteilen	1.2.1.4	Ich kann die Servicequalität meines Lehrbetriebes selbstständig beurteilen. Dazu lege ich ein Blatt mit Beurteilungskriterien der Servicequalitäten meines Lehrbetriebes oder meiner Abteilung (Dienststelle) an. Zudem prüfe ich regelmässig, in welchen Punkten die Servicequalität gesteigert werden kann. a) Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen. b) Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Je nach Verhältnissen trifft bei mir a) oder b) zu.	1
Mit Informationen umgehen	1.5.1.5	Ich kann bei fachspezifischen Informationen unterscheiden, ob sie für meinen Lehrbetrieb oder meine Arbeit wichtig oder unwichtig sind. Die wichtigen Inhalte kann ich mit wenigen Worten schriftlich auf den Punkt bringen. Meine Begründung kann ich anhand von mindestens zwei Gesichtspunkten darlegen.	1
Arbeitsabläufe beschreiben	1.6.1.2	In einem Flussdiagramm gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise • eine Auftragsabwicklung • den Zahlungsverkehr mit den branchenüblichen Zeichen vollständig wieder.	1
Arbeitsabläufe analysieren	1.6.1.3	Ich nenne drei bis fünf Gesichtspunkte unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Gesichtspunkte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft was besonders gut ist und was ich verbessern könnte.	1
Firmendokumentation bzw. Kurzpräsentation zusammenstellen	1.7.5.2	Ich kann selbstständig eine Firmendokumentation erstellen, bzw. eine Kurzpräsentation mit inhaltlich sinnvoller Gliederung über meinen Lehrbetrieb so gestalten, dass eine betriebsfremde Person einen Gesamtüberblick erhält.	1
Versicherungswesen beschreiben	1.7.6.7	Ich kann mit eigenen Worten die durch meinen Lehrbetrieb abgeschlossenen Versicherungen und die damit abgedeckten Risiken beschreiben.	1
Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen	1.7.7.3	Ich zähle die bestehenden vertraglichen Regelungen im Bereich der Infrastruktur und Einrichtungen (Service-, Wartungs- und Leasingverträge) meines Lehrbetriebes auf und erkläre deren Vor- und Nachteile für meinen Lehrbetrieb in Bezug auf Kosten und Vertragsdauer.	1
Standard PC-Programme auswählen	2.1.2.1	Bei neuen Aufgaben aus meinem beruflichen Arbeitsbereich wähle ich eine geeignete Anwendersoftware aus, also z.B. ein bestimmtes Textverarbeitungsprogramm oder ein Programm für Grafiken oder für Tabellen. Meine Auswahl begründe ich nachvollziehbar.	1

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Offerten beurteilen	3.3.8.1	Ich bin in der Lage, aufgrund der Kriterien Qualität, Preis, Lieferfrist, Lieferantenbewertung, Liefer- und Zahlungsbedingungen verschiedene Angebote zu beurteilen. Daraus wähle ich das optimale Angebot und begründe meinen Entscheid.	1	
Lager bewirtschaften	3.3.8.2	Ich bin in der Lage, Teilbereiche der Lagerhaltung, z.B. Büromaterial selbstständig zu betreuen und die dabei anfallenden Arbeitsabläufe zu erläutern und grafisch darzustellen.	1	
Interne Schriftstücke verfassen	4.3.1.2	Ich schreibe interne Mitteilungen verständlich.	1	
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	2	
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	2	
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	2	
Dienstleistungen kennen	1.2.1.1	Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Serviceleistungen.</li> <li>• die genaue Beschreibung des Kundennutzens.</li> </ul> Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen, die jetzt schon angeboten werden und eventuell auch solche, die man anbieten könnte.	2	
Kundendatei führen	1.2.1.3	Ich kann eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig führen. Sie hat den Zweck, die Kunden optimal zu betreuen, das heisst, alle Datensätze sind vollständig.	2	
Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen	1.2.2.4	Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf, <ul style="list-style-type: none"> <li>• wo man sie verwendet</li> <li>• welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?)</li> <li>• welchen Nutzen sie bringen.</li> </ul> Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse.	2	
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen	1.3.1.2	Ich weiss, dass viele Produkte oder Dienstleistungen im Grundnutzen austauschbar sind. Daher kann ich bei mindestens drei gängigen Leistungen meines Lehrbetriebes spontan und plausibel darlegen, durch welche Zusatznutzen sie sich von den Produkten der Mitbewerber unterscheiden.	2	
Im Kundengespräch Einwände entkräften	1.3.2.2	In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte/Dienstleistungen hinweise.	2	

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Produkte und Dienstleistungen kennen	1.2.2.1	Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie eine vorgegebene Anzahl gängiger Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden.	3	vor Ük2
Produkte und Dienstleistungen vorstellen	1.2.2.2	Ich kann selbstständig auf mindestens drei verschiedene Arten (Bilder, selbst gefertigte Skizzen, Statistiken u.a.) Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes inhaltlich und korrekt kundengerecht vorstellen.	3	vor Ük2
Konkurrenzprodukte kennen	1.3.1.1	Ich nenne die wichtigsten Dienstleistungen oder Produkte bei mindestens einem Mitbewerber. Ich kann mit vorhandenen Prospekten/Unterlagen sowohl bei den Leistungen als auch in der Sortimentspolitik für einen Kunden überzeugend aufzeigen, wo Übereinstimmung oder Unterschiede zu meinem Lehrbetrieb bestehen.	3	vor Ük2
Erscheinungsbilder von Firmen vergleichen	1.7.5.1	Ich vergleiche selbstständig das Erscheinungsbild meines Lehrbetriebes nach aussen mit dem Erscheinungsbild einer Firma aus einer anderen Branche. Anhand von zwei Aspekten meines Vergleiches zeige ich je ein treffendes Beispiel meines Lehrbetriebes, wie das Erscheinungsbild in der Praxis durchgängig umgesetzt wird.	3	vor Ük2
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 a)	Ich bin in der Lage, anhand dreier selbstgewählter Beispiele mögliche Ordnungskriterien zu nennen. Dabei zeige ich auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen besonders eignen.	3	vor Ük 2
Ordnungskriterien einer Ablage	2.4.3.1 b)	Zudem kann ich mit eigenen Worten erklären, wie ich zweckmässig und mit einem vernünftigen Zeitaufwand eine Ablage so führen kann, dass ein rascher Zugriff auf Informationen möglich ist.	3	vor Ük 2
Beschwerden formulieren	1.1.3.3	In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.	4	
Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung	1.4.1.2	Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkte präsentieren: • seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung • seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung • seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung. Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.	4	
Ziele für die Teamleistung festlegen	1.4.4.2	Ich kann im konkreten Fall für ein Team genaue Ziele selbstständig schriftlich festlegen, um eine vorgegebene Teamleistung in gewünschter Qualität und in angemessener Zeit zu erreichen. Dabei achte ich besonders auf eine kollegiale Zusammenarbeit. Bei der Aufgabe handelt sich um ein Thema aus dem kaufmännischen Gebiet. Es gehört aber nicht zur Tagesarbeit und ist neuartig.	4	
Betriebliche Vorschläge einbringen	1.6.1.4	Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um sehr kleine praktische Belange handeln.	4	
Bewerbungen bearbeiten	1.7.1.1	Ich bin in der Lage, aufgrund vorgegebener Kriterien (z.B. Vollständigkeit, Vorselektion und eigene Rangordnung) die eingehenden Bewerbungen zu ordnen.	4	

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Sortimente vergleichen	1.7.4.1	Bei einem Vergleich des Sortiments zwischen meinem Betrieb und einem vorgegebenen Betrieb aus unserer Branche, erkläre ich drei wesentliche Unterschiede und zeige dabei auf nach welchen Kriterien das Sortiment meines Lehrbetriebes aufgebaut ist.	4	
Marketingmix anwenden	1.7.4.2	Ich stelle ein mir vorgelegtes Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes anhand des Marketingmix mit eigenen Worten vor.	4	
Statistiken des Lehrbetriebes erklären	1.7.6.5	Ich kann die in meinem Lehrbetrieb geführten Statistiken mit ihrem Nutzen in eigenen Worten erklären.	4	
Anlässe organisieren	1.7.7.1	Ich bin in der Lage, einfache Anlässe selbstständig zu planen, organisieren, durchzuführen und auszuwerten, bzw. nachzubearbeiten.	4	
Image des Lehrbetriebes kennen	3.1.1.3	Ich mache mir Gedanken welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige spontan an drei Beispielen auf, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann.	4	
Markt beschreiben	3.3.6.1	Anhand von drei selbstgewählten Kriterien beschreibe ich mit eigenen Worten den Markt, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist und zeige je Kriterium eine Auswirkung für meinen Lehrbetrieb auf.	4	
Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen	3.3.7.1	Ich formuliere spontan zwei Erwartungen für vier typische Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebes. Zusätzlich beschreibe ich, wie sich diese Erwartungen zueinander verhalten.	4	
Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren	4.1.3.1	Mündliche und schriftliche Aussagen formuliere ich verständlich und adressatengerecht. Dabei berücksichtige ich interne Vorgaben.	4	
Daten pflegen	2.1.4.1	a) Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes. b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedensten Dateien und füge Informationen ein oder lösche welche. c) Ich bin in der Lage, selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese selbstständig zu verwalten.	5	ALS 2
Umgang mit Daten des Lehrbetriebes	2.1.4.2	Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.	5	
Kommunikationsmittel auswählen	2.2.1.1	Ich nenne je drei Situationen im Lehrbetrieb bei denen ich besser Briefe, E-Mails, bzw. Faxmitteilungen verschicke. Meine Entscheidung kann ich nachvollziehbar begründen.	5	

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Datensicherheit im Lehrbetrieb	2.4.1.2	Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon. Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich vor unberechtigtem Zugriff schütze. Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und/oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind. Ich zeige die Vorgänge schematisch auf.	5	
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 a)	Bestimmte Unterlagen muss der Lehrbetrieb laut Gesetz mehrere Jahre aufbewahren. a) Ich kann die für meinen Lehrbetrieb und die Branche massgebenden Vorschriften erläutern.	5	
Daten aufbewahren und entsorgen	2.4.2.1 b)	b) Ich zeige anhand von vier Dokumentarten auf, wie in meinem Lehrbetrieb die entsprechenden Dokumente oder Computerdaten gelagert und wie die Akten oder Daten nach Ablauf der Fristen entsorgt werden, damit kein Datenmissbrauch zustande kommen kann.	5	
Ablagesystem beurteilen	2.4.3.2	Ich kann spontan zwei Möglichkeiten aufzeigen, um Daten und Informationen abzulegen. Dabei lege ich jeweils die Vor- und Nachteile zu folgenden Kriterien dar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten</li> <li>• Platzbedarf</li> <li>• Rechtliche Vorschriften (am Beispiel des Lehrbetriebes und der Branche,)</li> <li>• Medium und Art der Dokumente</li> <li>• Zugriffsmöglichkeit.</li> </ul>	5	
Erfassung und Auswertung von Statistiken des Lehrbetriebes kennen	1.7.6.6	An einem sinnvoll ausgewählten Beispiel einer betriebsinternen Statistik erkläre ich korrekt die Häufigkeit der Erfassung und die Auswertung bzw. Verwendung dieser Angaben.	5	
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	6	vor Ük 3
Stellenbeschreibung verfassen	3.3.5.1	Ich verfasse eine kurze Stellenbeschreibung mit fünf typischen Inhalten.	6	vor Ük 3
Stelleninserat formulieren	3.3.5.2	Ich formuliere ein ansprechendes Inserat für die Suche nach einer neuen Mitarbeiterin/einem neuen Mitarbeiter anhand einer vorhandenen Stellenbeschreibung.	6	vor Ük 3
Personal suchen	3.3.5.3	Ich zähle vier Wege auf, über die man Personal suchen kann und zeige an einem Beispiel je zwei Vor- und Nachteile auf.	6	vor Ük 3

Name	Nr.	Beschreibung	Phase
Leistungswirtschaftliche Ziele kennen	1.4.2.1	Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten - Produkte oder Dienstleistungen - Marktstellung - der Kundenbeziehung - oder andere Aspekte des Betriebes.	7
Finanzwirtschaftliche Ziele kennen	1.4.2.2	Es gehört zur Führung eines Betriebes, mit finanziellen Zielen zu arbeiten. Ich kann - unter Verwendung der Kennzahlen, die ich in der kaufmännischen Berufsschule gelernt habe - zwei bis drei derartige finanzielle Ziele meines Lehrbetriebes erläutern.	7
Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen	1.4.2.3	Aufgrund der finanzwirtschaftlichen Ziele überlege ich mir drei Massnahmen, die helfen könnten, diese Ziele zu erreichen. Für eine erfahrene Person aus dem kaufmännischen Bereich sind die Vorschläge einsichtig.	7
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	1.5.1.3	Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die in meiner Branche jetzt gerade stattfinden oder in unmittelbarer Zukunft eintreten könnten.	7
Arbeitsvertragsinhalte kennen	1.7.1.2	Bei zweien dieser Vertragsinhalte erkläre ich zudem die Auswirkungen für Arbeitnehmer und Arbeitgeber.	7
Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben	1.7.1.5	Ich bin in der Lage, die einzelnen Beträge in meiner Lohnabrechnung im 3. Lehrjahr hinsichtlich Inhalt, Abzüge und deren Verwendung vollständig und ohne Hilfsmittel zu interpretieren	7
Herstellkosten kennen	1.7.3.1	Bei zwei mir vorgelegten Gütern oder Dienstleistungen, die mein Lehrbetrieb anbietet, bin ich in der Lage, mit eigenen Worten zu erklären, wie sich die Herstellkosten im Wesentlichen zusammensetzen.	7
Rechnungen erstellen	1.7.6.3	Anhand von praxisüblichen Unterlagen erstelle ich an einem einfachen Beispiel mehrwertsteuerkonforme Rechnungen.	7
Rechnungen erstellen	1.7.6.3	Zudem erkläre ich, wie das Mahnwesen in meinem Lehrbetrieb strukturiert ist.	7
Belege kontieren	1.7.6.4	Neue Belege aus meinem Lehrbetrieb z.B. Rechnungen, kann ich mit Hilfe des Kontenplans meines Lehrbetriebes fehlerfrei kontieren und zeige die weitere Verarbeitung dieser Rechnungen korrekt auf.	7
Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen	2.3.1.1	Ich kann selbstständig und situationsbezogen abschätzen, wann das Anfertigen von Fotokopien/Ausdrucken ökologisch, problematisch oder sinnvoll ist. Dies kann ich mit eigenen Worten an drei konkreten Beispielen kurz und prägnant darlegen.	7

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Fachausdrücke kennen	2.5.1.1	Ich kann die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt anwenden. Mindestens 20 dieser Ausdrücke kann ich einer aussenstehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden.	7	
Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären	3.3.1.1	Einem neuen Mitarbeiter erkläre ich mit eigenen Worten die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb.	7	
Kontoauszüge erklären	3.3.1.2	Ich erkläre einem Laien die Kontoauszüge der Bank bzw. der Postfinance mit eigenen Worten und zeige Unterschiede auf.	7	
Kontenplan des Lehrbetriebes erklären	3.4.1.1	Ich erkläre einer betriebsfremden Person den Aufbau und die Inhalte des Kontenplanes meines Lehrbetriebes.	7	
Arbeiten an Buchungsbelegen kennen	3.4.1.2	Ich zeige selbstständig in einem Ablaufdiagramm, welche Arbeiten vom Erhalt der Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage anfallen. Mein Diagramm ist vollständig und muss mindestens sechs Schritte umfassen.	7	
Kalkulationssätze anwenden	3.4.2.2	Ich kenne die Kalkulationssätze meines Lehrbetriebes für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung und kann mit diesen einen einfachen Kundenauftrag selbstständig kalkulieren oder nachvollziehbar erklären.	7	
Überblick über Fachthemen verschaffen	4.6.2.1	Ich informiere mich regelmässig über Fachthemen, die meine Branche betreffen. Ich fasse die entsprechenden Informationen in einem Bericht zusammen und stelle die Konsequenzen für meinen Lehrbetrieb plausibel dar.	7	
Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen	1.5.1.4	Ich kann von zwei Veränderungen, die in meiner Branche stattfinden, für eine Fachperson nachvollziehbar erläutern, wie sich diese in den nächsten fünf Jahren auf meinen Arbeitsplatz auswirken könnten.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Telefon bedienen	2.1.1.2	Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebes professionell und gebe über dessen Funktionen spontan Auskunft. Dazu gehören: • Anrufe entgegennehmen und weiterleiten. • Anrufe für kurze interne Rückfragen halten. • Telefonnummern speichern und löschen. • Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen. • verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Mit dem Kopiergerät vertraut sein	2.1.1.4	Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbstständig im Handbuch oder bei gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienungsführung am Gerät selbst gelernt. Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft

Name	Nr.	Beschreibung	Phase	
Standesregeln der Branche kennen	3.1.1.2	Sofern es in meiner Branche Standesregeln gibt, zeige ich an drei konkreten Beispielen auf, wie sich diese auf meine Arbeit auswirken.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Produktionsabläufe beschreiben	3.3.8.4	Bei zwei Gütern oder Dienstleistungen, die mein Lehrbetrieb anbietet, bin ich in der Lage, die wichtigsten Arbeitsschritte beim Produktionsablauf in richtiger zeitlicher Abfolge mit eigenen Worten zu erklären.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Schriftstücke charakterisieren	4.3.1.1	Ich überprüfe Protokolle, interne Schriftstücke und Formulare in sprachlicher Hinsicht, in Bezug auf Ausführlichkeit und Wortwahl. Ich beschreibe anhand eines Schriftstückes diese drei Kriterien mit drei Stichworten.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Telefongespräche führen	4.4.1.1	Telefongespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft
Kundengespräche führen	4.4.1.2	Im Gespräch mit Kunden spreche ich flüssig und adressatengerecht und gehe auf sie ein.		nicht mehr an schriftlicher QV geprüft