

ÜK Programm Kaufleute EFZ

1. Lehrjahr

ÜK1 (September) Ausbildung/ÜK Organisation/Rolle Mit Konvink arbeiten LE «Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen» IPERKA-Methode Grundlagen der Auftragsbearbeitung Dienstleistungsorientiert handeln	ÜK 2 (Oktober) Informationen vermitteln Betrieb kennenlernen Einführung Werkschau Einführung ÜK-KN 1 Einführung angeleitete Selbstlernphase
Nachbearbeitung ÜK 1 Vorbereitung ÜK 2	Nachbearbeitung ÜK 2 Auftrag ÜK 3 Transferauftrag 1

ÜK 3 (Oktober-März) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 3 LE Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten E-Test Zertifikat KN 1

2. Lehrjahr

ÜK 4 (April-Juni) Standortbestimmung Transferauftrag ÜK-KN 1 Informations- und Kommunikations-konzept Reklamationen Produkte / Dienstleistungen Regelungen im Betrieb Einführung ÜK-KN 2	ÜK 6 (August-Oktober) Mein Projekt Idee Skizze Ziel / Plan Nächste Schritte Lerngruppen	ÜK 7 (November-Dezember) Mein Projekt Projektziel Projektplan LE (Vertiefung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte	ÜK 8 (Januar) Mein Projekt Projektstand Projektplan Dokumentation LE (Abschluss) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte
Nachbearbeitung ÜK 4 Auftrag ÜK 5 Transferauftrag 1	Nachbearbeitung ÜK 6 Vorbereitung ÜK 7 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 7 Vorbereitung ÜK 8 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 8 Vorbereitung ÜK 9 Transferauftrag 2 E-Test Zertifikat KN 2

ÜK 5 (Juni-August) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 5 LE (Einführung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte Mein Projekt Projektidee und -skizze entwerfen

3. Lehrjahr

ÜK 9 (September - November) Mein Projekt Reflexion / Finalisierung Betrieb und Umwelt PESTEL-Analyse Standortbestimmung Input betriebliches QV Einführung Projektpräsentation	ÜK 10 (Januar) Mein Projekt Präsentation Werkstatt überfachliche Kompetenzen Berufliche Entwicklung planen Abschluss
Nachbearbeitung ÜK 9 Vorbereitung ÜK 10 Transferauftrag 2	

ÜK-KN 1: E-Test Zertifikat (40%) ★1 Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

ÜK-KN 1: Transferauftrag (60%) ★1 Transferauftrag «Kundenanliegen bearbeiten»
--

ÜK-KN 2: E-Test Zertifikat (40%) ★2 Digitale Infrastruktur nutzen Digitaler Content erstellen Datenmanagement sicherstellen Verständliche Texte schreiben

ÜK-KN 2: Transferauftrag (60%) ★2 Transferauftrag «Mein Projekt» (eigenes Projekt im Betrieb umsetzen, dokumentieren und präsentieren)

Präsenztage



Vor- / Nachbearbeitung



Angeleitete Selbstlernphase



Kompetenznachweise

Zertifikatstest

Transferauftrag (Werk)



★1 Einreichung nach ÜK 4 // Bewertung und Noteingabe bis spätestens 15. August des 2. Lehrjahres

★2 Einreichung bis ÜK 10 // Bewertung und Noteingabe bis spätestens 15. Mai des 3. Lehrjahres