

**Kauffrau/Kaufmann EFZ**  
Branche Nahrungsmittel-Industrie

## Übungen üK 4

---

Personalwesen  
Leistungsbereitschaft  
Auftragsabwicklung  
Beratung und Verkauf  
Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

---

	Sozial- und Selbstkompetenz	SK 3.4	Merkblatt
<b>111.1</b>	<b>Verhaltensregeln im üK</b>		

## Einführung

---

Dieses Merkblatt erläutert die wichtigsten Verhaltensregeln und Umgangsformen für Lernende im üK. Bei Abweichungen von diesen Verhaltensregeln wird dies die üK-Leitung dem Sekretariat von KV NMI melden, mit möglicher Mitteilung an den Lehrbetrieb.

## Verhaltensregeln in den überbetrieblichen Kursen

---

### Vorbereitung auf den üK

- Ich erledige rechtzeitig die Vorbereitungsaufgaben.
- Ich kontrolliere rechtzeitig vor dem üK, ob ich alles bereitgestellt habe (Ordner, Lehrmittel, gelöste Aufgaben, persönliches Schreib- und Notizmaterial, allenfalls Notebook mit geladenem Akku usw.).

### Verhalten

- Ich begegne den anderen Lernenden und der üK-Leitung mit Anstand und Respekt.
- Ich trage angemessene Kleidung (nicht-religiöse Kopfbedeckungen sind während des Unterrichts nicht erwünscht).

### Mobiltelefon

- Vor Beginn des Unterrichts stelle ich mein Mobiltelefon auf lautlos und versorge es.

### Pünktlichkeit

- Ich bin jeweils rechtzeitig bei Unterrichtsbeginn im üK-Kursraum und habe mich **vor** dem Unterrichtsbeginn eingerichtet.
- Ich halte die von der üK-Leitung angekündigten Unterrichts- und Pausenzeiten ein.
- Sollte ich zu spät erscheinen, entschuldige ich mich unaufgefordert bei der üK-Leitung.
- Ich halte Termine wie die Erledigung von Vorbereitungs- und Transferaufträgen, die Abgabe von Projektarbeiten usw. ohne weitere Aufforderung ein.

### Verpflegung im Unterrichtsraum

- Im Unterrichtsraum wird grundsätzlich nicht gegessen, auch nicht in den Pausen (Ausnahme: Firmenmuster bei Präsentationen).

### Umgang mit der Infrastruktur

- Ich trage zur Infrastruktur des üK-Zentrums Sorge.
- Sachbeschädigungen können den Verursachern in Rechnung gestellt werden.

	Personalwesen		Auftrag
<b>412.1</b>	<b>Informationen zum Stelleninserat</b>	Partnerarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

### Ausgangslage

Bei den Stelleninseraten gehen die Inhaltspunkte teilweise weit auseinander. Die Checkliste soll dazu dienen, sich grundsätzlich die Frage bezüglich Inseratengestaltung und dessen Inhalt zu stellen und zu definieren.

### Aufgabe

Tauschen Sie Ihre Stelleninserate (V413.1 Aufgabe 3) aus und beurteilen Sie zusammen folgende Punkte:

#### 1. Angaben über das inserierende Unternehmen

- Unternehmensgrösse, Branche, Zahl der Mitarbeitenden
- Stellung und Bedeutung innerhalb der Branche
- Lage des Unternehmens (Gross- oder Kleinstadt, Landschaft, Kultur, ...)
- Produktions- und/oder Lieferprogramm, Absatzstrategien
- Zukunftsaussichten bzw. -pläne
- Begründung der Neubesetzung

Was stellen Sie fest?

---



---

#### 2. Angaben über die Qualifikation der zu besetzenden Stelle

- Genaue Bezeichnung der Stelle, Stellenprozent
- Klare und umfassende Beschreibung des Tätigkeitsfelds
- Eventuell hierarchische Einbindung

Was stellen Sie fest?

---



---

#### 3. Erwartungen an den Bewerbenden

- Schul- und/oder Berufsabschlüsse
- Spezialausbildung, spez. Kenntnisse, besondere Fähigkeiten, Fremdsprachen usw.
- Berufserfahrung, Praxis
- Charaktereigenschaften
- Sozialkompetenzen

Was stellen Sie fest?

---



---

#### **4. Leistungen des Unternehmens**

- Übliche Leistungen
- Eventuelle weitere Benefits oder sonstige Leistungen

Was stellen Sie fest?

---

---

#### **5. Ist in dem Inserat ersichtlich, an wen sich die Bewerbenden wenden müssen, Anschrift und Telefonnummer**

---

#### **6. Ist die gewünschte Bewerbungsform (per Post, E-Mail usw.) vermerkt?**

---

---

Erläutern Sie anschliessend im Plenum die gewonnenen Erkenntnisse.

#### **Hilfsmittel**

Stelleninserate

Beispiel Stelleninserat S. 9 (Register 11)

	Personalwesen		Auftrag
<b>413.1</b>	<b>Stelleninserat</b>	Gruppenarbeit Plenum	15 Min. 10 Min.

### Ziel

In der Personalabteilung werden nicht nur administrative Arbeiten der angestellten Mitarbeitenden und deren Betreuung vorgenommen, sondern im Zusammenhang mit Neubesetzungen oder neuen Arbeitsstellen müssen Stelleninserate entworfen und geschrieben werden.

Es gibt auch hier gewisse Normen und Daten, die eingehalten werden sollten. Trotzdem werden nicht in allen Firmen die notwendigen Angaben und Informationen in Stelleninseraten erwähnt.

### Aufgabe

Sie haben in der Aufgabe 412.1 erfahren, welche Angaben ein Stelleninserat enthalten sollte. Sie haben Ihre Stelleninserate verglichen und wichtige Erkenntnisse gewonnen.

Wählen Sie nun in Ihrer Gruppe eine Firma und eine Stelle. Vielleicht ist diese Stelle genau Ihr Traumjob oder eine Stelle, die es in Ihrem Unternehmen gerade aktuell zu besetzen gibt. Erstellen Sie nun mit all den gewonnenen Erkenntnissen der Gruppenmitglieder das „perfekte“ Inserat für diese Stelle. Machen Sie sich vorher Gedanken, in welchen Kanälen das Inserat erscheinen soll, und formulieren Sie es dementsprechend.

Im Plenum wird ein jeweiliges Beispiel erarbeitet und besprochen.

Gewählte Arbeitsstelle: \_\_\_\_\_

### Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 11

	Personalwesen		Auftrag
<b>414.1</b>	<b>Vorstellungsgespräch</b>	Gruppenarbeit Plenum	5 Min. 10 Min.

### Ziel

Im Bewerbungsgespräch wird abgeklärt, ob ein Bewerber zum Unternehmen passt und ob er die richtigen beruflichen und persönlichen Voraussetzungen mitbringt.

### Aufgabe

Sie haben in der Aufgabe 413.1 eine attraktive Stelle ausgeschrieben. Wählen Sie in der Gruppe einen Bewerber und einen Personalverantwortlichen, welche das Vorstellungsgespräch führen. Wählen Sie aus den typischen Fragen drei aus und bereiten Sie ein kurzes Rollenspiel vor.

### Typische Fragen in einem Vorstellungsgespräch

- Warum wollen Sie bei uns arbeiten?
- Wie können Sie zum Erfolg unseres Unternehmens beitragen?
- Was ist der Grund für den Stellenwechsel?
- Welches sind Ihre wichtigsten Aufgaben in Ihrer bisherigen Stelle?
- Welches sind Ihre grössten beruflichen Erfolge?
- Wo sehen Sie Ihre beruflichen Stärken?
- Wie schätzen Sie sich selbst ein bezüglich Stärken und Entwicklungspotenzial?
- Warum sollen wir gerade Sie engagieren?
- Welches sind Ihre beruflichen Ziele – und was unternehmen Sie, um diese zu erreichen?
- Welche Ziele haben Sie im privaten Umfeld?
- Welches Einkommen haben Sie zurzeit und wie stellen Sie sich den künftigen Lohn vor?

### Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 11

	Personalwesen		Auftrag
<b>415.1</b>	<b>Personaladministration</b>	Gruppenarbeit Plenum	20 Min. 20 Min.

### Ziel

Sie befassen sich mit einem Thema der Personaladministration, werden Experte darin und stellen dies anschliessend der Klasse vor.

### Aufgabe

Wählen Sie in der Gruppe ein Thema zur Personaladministration mit dem Sie sich vertieft befassen möchten. Lesen Sie die Theorie hierzu im Kapitel 11 nochmals nach. Sie befassen sich mit dem Thema und bereiten für die Klasse einen Vortrag dazu vor. Wichtige Stichworte dazu halten Sie auf einem Flipchart fest.

### Themenauswahl:

- AHV/IV/EO/ALV
- Pensionskasse
- Unfallversicherung & Familienausgleichskasse
- Löhne, Gehälter, Nebenleistungen

### Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 11

	Personalwesen		Auftrag
<b>416.1</b>	<b>Personaladministration Repetitionsfragen</b>	Einzelarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

**Ziel**

Sie verstehen den Zweck und den Inhalt des Kapitels 11 von Betrieb&Praxis "Personalwesen".

**Aufgabe**

Lösen Sie die 15 Repetitionsfragen zu diesem Kapitel und setzen Sie Ihre Antworten im beiliegenden Formular. Legen Sie dieses am Schluss des Kapitels 11 in Ihren Ordner Betrieb&Praxis ein.

**Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 11



		Leistungsbereitschaft (SK 3.1)	
<b>417.1</b>		<b>Ziele formulieren</b>	Einzel Partner

**Ziel**

Entscheidend für den Erfolg im Beruf wie im Privatleben sind Ziele. Diese müssen bekannt sein und idealerweise mit den eigenen Wünschen und Möglichkeiten übereinstimmen. SMART-Ziele sind beliebte Kriterien für die Zielsetzung. Sie helfen, gut formulierte Ziele zu setzen und diese auch zu erreichen.

**Aufgabe**

Formulieren Sie für Ihr berufliches, schulisches und privates Umfeld persönliche Ziele.

**Schritt 1:** Überlegen Sie sich den Zustand oder die Situation, die sich ergibt, wenn Sie Ihr Ziel erreicht haben.

---



---



---

**Schritt 2:** Formulieren Sie das Ziel nach den SMART-Kriterien.

---



---



---

**Frage 1:** Kann das Ziel in der vorgegebenen Zeit unter den gegebenen Umständen erreicht werden?

---



---

**Frage 2:** Wie und woran kann ich erkennen, dass ich das Ziel erreicht habe?

---



---

**Frage 3:** Ist das Ziel interessant und/oder herausfordernd?

---



---

Hinweis: Vermischen Sie nicht Ziel und Lösungsweg. Benennen Sie nicht die Lösung, wenn Sie ein Ziel festlegen wollen. Eine Lösung kann kein Ziel sein, es handelt sich lediglich um ein Mittel zum Ziel. Ein Ziel benennt das „Was“, eine Lösung das „Wie“.

**Vergleichen Sie die Zielformulierungen mit einem Partner. Sind die Ziele verständlich?**

**Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 15

Quelle: MEM, TopTen, 2012

	Leistungsbereitschaft (SK 3.1)		Auftrag
<b>418.1</b>	<b>Zeitdiebe</b>	Einzelarbeit Partnerarbeit	5 Min. 15 Min.

**Ziel**

Oft werden wir durch kleine Aktivitäten oder Störungen von den wichtigen Dingen abgelenkt.

**Aufgabe 1**

Kreuzen Sie Ihre fünf wichtigsten „Zeitdiebe“ an:

Unklare Zielsetzung	<input type="radio"/>
Keine Prioritäten	<input type="radio"/>
Zu viel auf einmal tun	<input type="radio"/>
Fehlende Übersicht über Aufgaben und Aktivitäten	<input type="radio"/>
Schlechte Tagesplanung	<input type="radio"/>
Papierkram und Lesen	<input type="radio"/>
Schlechtes Ablagesystem/häufiges Suchen	<input type="radio"/>
Suche nach Notizen, Merktzetteln, Adressen, Telefonnummern	<input type="radio"/>
Mangelnde Motivation	<input type="radio"/>
Fehlende Koordination/Teamwork	<input type="radio"/>
Unterbrechung durch Telefon/E-Mail	<input type="radio"/>
Unangemeldeter Besuch	<input type="radio"/>
Kann nicht Nein sagen	<input type="radio"/>
Fehlende Selbstdisziplin	<input type="radio"/>
Aufgaben nicht zu Ende führen	<input type="radio"/>
Ablenkung	<input type="radio"/>
Zu perfekte Ausführung der Arbeiten	<input type="radio"/>
Ablenkung durch Internet, Instagram, Whatsapp, etc.	<input type="radio"/>
Mangelnde Vorbereitung auf Gespräche und Besprechungen	<input type="radio"/>
Private Gespräche	<input type="radio"/>
Aufschieben von Aufgaben und Pendenzen	<input type="radio"/>
Wartezeiten bei Verabredungen, Terminen usw.	<input type="radio"/>
Mangelnde Qualität der eigenen Arbeiten	<input type="radio"/>

## Aufgabe 2

Notieren Sie nun, welche Massnahmen Sie umsetzen, um die Zeitdiebe zu eliminieren.

Zeitdiebe	Massnahmen/Lösungen

### Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 15

Quelle: MEM, TopTen, 2012

	Leistungsbereitschaft (SK 3.1)		Auftrag
<b>419.1</b>	<b>Mögliche Stressfaktoren</b>	Einzelarbeit	15 Min.

### Ziel

Das Stressempfinden ist je nach Person und Situation sehr verschieden. Zu viel Stress ist gefährlich, schadet der Gesundheit, mindert die Leistung und belastet die menschliche Beziehung. Um Stress zu bekämpfen, müssen zuerst die Ursachen ausfindig gemacht werden.

### Aufgabe 1

Überlegen Sie sich, welche bei Ihnen die häufigsten Stressfaktoren am Arbeitsplatz und in der Freizeit sind. Füllen Sie die folgende Tabelle aus:

<b>Am Arbeitsplatz</b>	<b>nie</b>	<b>selten</b>	<b>häufig</b>
Zu grosse Arbeitsmenge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zu komplizierte Aufgaben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangelnde Kenntnisse, wie die Arbeiten erledigt werden sollen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unklare Aufträge oder Erwartungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kein oder nur negatives Feedback zur eigenen Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Belastung durch grosse Verantwortung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Häufige Störungen und Unterbrechungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangelnde Arbeitsvorbereitung, schlechte Koordination	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keine oder zu wenig Pausen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Belastung durch Lärm, Kälte usw.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikte mit Arbeitskollegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikte mit Vorgesetzten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangelnde Motivation, die Arbeit auszuführen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Ursachen, nämlich: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>In der Freizeit</b>	<b>nie</b>	<b>selten</b>	<b>häufig</b>
Konflikte mit Partner oder Partnerin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikte mit Freunden und Freundinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konflikte mit Eltern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geldsorgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zu viele Dinge, die ich tun möchte (Sport, Hobbys, Vereine, TV usw.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangel an Freunden und Kollegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Ursachen, nämlich: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Aufgabe 2

Notieren Sie sich Massnahmen, um die Stressfaktoren zu vermindern.

Stressfaktor	Massnahmen

### Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 15

Quelle: MEM, TopTen, 2012

	Beratung und Verkauf		Auftrag
<b>420.1</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>	Partnerarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

**Ziel**

Der Kunde möchte sich im Verkaufsgespräch über das Produkt oder die Dienstleistung eines Unternehmens informieren. Dabei geht es sowohl um die Eigenschaften des Produkts als auch um den Nutzen, der sich durch den Einsatz ergibt.

**Aufgabe**

Wählen Sie eines Ihrer Produkte, welches Sie an den üK mitgenommen haben. Jemand ist der Verkäufer, jemand der Einkäufer. Spielen Sie ein Verkaufsgespräch durch. Nutzen Sie dazu Ihren Vorbereitungsauftrag V415.1, Frage 2.

Gewähltes Produkt: \_\_\_\_\_

Der Erfolg eines Kundengesprächs kann schon mit der Vorbereitung entscheidend beeinflusst werden. Überlegen Sie sich genau, was Sie mit dem Gespräch erreichen wollen. Führen Sie die Punkte auf, die Sie im Vorfeld für das Verkaufsgespräch vorbereiten:

Gesprächsvorbereitung	Beschreibung

Die Kenntnis vom grundlegenden Ablauf eines Verkaufsgesprächs hilft Ihnen, im Kontakt mit den Kunden methodisch vorzugehen. Beschreiben Sie, wie Sie konkret in der jeweiligen Phase vorgehen:

Phase	Beschreibung
Gesprächseröffnung (Vorstellen, Small Talk)	
Problemanalyse und Bedarfserfassung	
Angebot (Präsentation des Produkts oder der Lösung)	
Abschluss und Kundenbindung	

**Welche Fragetechnik wählen Sie im Verkaufsgespräch?** Notieren Sie, welche Fragen Sie in welcher Phase des Gespräches stellen.

Phase	Fragen
Problemanalyse und Bedarfserfassung	
Angebotsphase	
Abschluss und Kundenbindung	

**Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 5  
 Vorbereitungsauftrag V415.1, Frage 2

	Auftragsabwicklung		Auftrag
<b>421.1</b>	<b>Dokumente der Auftragsabwicklung</b>	Gruppenarbeit Plenum	10 Min. 30 Min.

### **Ziel**

Damit alle internen und externen Beteiligten jederzeit Klarheit über die gegenseitigen Abmachungen und den Stand der Auftragsabwicklung haben, spielen aktuelle Informationen sowie korrekte und vollständige Dokumente eine entscheidende Rolle.

### **Aufgabe**

Nehmen Sie Ihre drei Dokumente der Auftragsabwicklung gemäss Vorbereitungsauftrag V414.1, Frage 2, zur Hand. Gehen Sie in die Gruppen, für die Sie die meisten Dokumente dabei haben. Haben Sie z.B. eine Stückliste dabei, gehen Sie in die Gruppe „Auftragsplanung“.

**Gruppe A) Beratung und Verkauf**

**Gruppe B) Auftragsplanung**

**Gruppe C) Beschaffung, Lagerung, Produktion, Spedition und Zahlungsabwicklung**

Tauschen Sie innerhalb der Gruppe die Dokumente aus und erklären Sie diese Ihren Kameraden. Wählen Sie die passenden/besten Dokumente, welche Sie anschliessend im Plenum präsentieren.

Ziel dieser Übung ist, dass Dokumente von der Offertanfrage bis zur Rechnung präsentiert werden und wir am Schluss alle oder die wichtigsten Dokumente der Auftragsabwicklung kennengelernt haben.

### **Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 4 Seite 5



	Beratung und Verkauf		Auftrag
<b>422.1</b>	<b>Umgang mit Reklamationen</b>	Partnerarbeit Plenum	15 Min. 5 Min.

**Ziel**

Es kann immer wieder vorkommen, dass ein Kunde mit dem bestellten Produkt nicht zufrieden ist. Entscheidend ist es, in solchen Situationen richtig zu reagieren.

**Aufgabe**

Nehmen Sie Ihren Vorbereitungsauftrag V415.1, Frage 3, zur Hand. Vergleichen Sie nun den Reklamationsablauf in der Theorie (Ordner Betrieb&Praxis) mit Ihrem und dem Ihres Kollegen. Führen Sie die Vorgehensschritte hier auf und vergleichen Sie diese.

Vorgehensweise Theorie	Vorgehensweise Unternehmen A	Vorgehensweise Unternehmen B

**Hilfsmittel**  
Betrieb&Praxis, Kapitel 5

	Beratung und Verkauf		Auftrag
<b>423.1</b>	<b>Beratung und Verkauf Repetitionsfragen</b>	Einzelarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

**Ziel**

Sie verstehen den Zweck und den Inhalt des Kapitels 5 von Betrieb&Praxis "Beratung und Verkauf".

**Aufgabe**

Lösen Sie die 9 Repetitionsfragen zu diesem Kapitel und setzen Sie Ihre Antworten im beiliegenden Formular. Legen Sie dieses am Schluss des Kapitels 5 in Ihren Ordner Betrieb&Praxis ein.

**Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 5

	Auftragsabwicklung		Auftrag
<b>424.1</b>	<b>Auftragsabwicklung Repetitionsfragen</b>	Einzelarbeit Plenum	15 Min. 10 Min.

**Ziel**

Sie verstehen den Zweck und den Inhalt des Kapitels 4 von Betrieb&Praxis "Auftragsabwicklung".

**Aufgabe**

Lösen Sie die 6 Repetitionsfragen zu diesem Kapitel und setzen Sie Ihre Antworten im beiliegenden Formular. Legen Sie dieses am Schluss des Kapitels 4 in Ihren Ordner Betrieb&Praxis ein.

**Hilfsmittel**

Betrieb&Praxis, Kapitel 4