



ANFORDERUNGSPROFIL FACHAUSWEIS GESCHÄFTSFRAU/GESCHÄFTSFÜHRER FAMILIEN KMU

PROVISORISCHE VERSION

(Die Zulassungsbedingungen können in Teilbereichen noch verändert werden, je nach Anforderung BBT)

BESCHREIBUNG DER KOMPETENZEN , ANFORDERUNGSPROFIL

Es beinhaltet und beschreibt alle erforderlichen Kompetenzen und praktische Tätigkeiten, welche für den Erwerb des Diploms notwendig sind und erlauben es der Kandidatin, eine erste Selbstqualifikation vor zu nehmen.

Die in den verschiedenen Qualifikationsfeldern aufgeführten Fähigkeiten und Tätigkeiten müssen zu 60% erfüllt sein. Zur Bewertung dient die Qualifikationsskala C1 bis C6, wobei bedeutet: C1 Kennen, C2 Verstehen, C3 Anwenden, C4 Analysieren, C5 Zusammenfassen, C6 Bewerten.

Das Anforderungsprofil ist in einem Raster zusammengefasst und ermöglicht einen visuellen Ueberblick über die Kompetenzen und die erforderlichen Qualifikationen. Die Tabelle ist in 2 Anforderungsstufen aufgeteilt.

1. Stufe Ausführung

Die erforderlichen Kompetenzen entsprechen der Alltagspraxis in einem KMU und umfassen alle dazu notwendigen Aufgaben.

2. Stufe Führung

Die verlangten Fähigkeiten entsprechen allen Führungsaufgaben in einem KMU und setzen Entscheidungskompetenz und planerisches Vorgehen voraus.

3. Stufe "optional"

Diese Fähigkeiten und Kompetenzen müssen nicht erfüllt werden, können aber - weil Teil der eigenen Tätigkeit - im Dossier aufgeführt werden. Sie werden als Anhang des Diplomes speziell aufgeführt.

ZULASSUNGSBEDINGUNGEN

- Mindestalter 30 Jahre
- 8 Jahre Führungserfahrung in einem KMU
- Ein KV-Abschluss ist nicht erforderlich. Ein KV-Abschluss ersetzt die für den Fachausweis definierten Anforderungen des administrativen Bereichs nicht. Der Nachweis muss umfassend, also auch betreffend des administrativen Bereichs mit Arbeitsproben erbracht werden.

PRUEFUNGSDOSSIER

Im Prüfungsdossier müssen pro Qualifikationsfeld die entsprechenden Tätigkeiten aufgeführt werden. Die Kandidatin zeigt auf, wie sie die verschiedenen Aufgaben erfüllt und beschreibt die einzelnen Arbeitsschritte. Sie zeigt auf, welche Arbeitsschritte besondere Aufmerksamkeit erfordern und begründet dies.

Die Kandidatin wird während des Verarbeitens ihres Dossiers von Fachexperten begleitet.

A. UNTERNEHMENSFUEHRUNG; STUFE AUSFUERUNG

QF_1 ALLGEMEINE ADMINISTRATION

Dieses Qualifikationsfeld umfasst die Bereiche Offertenerstellung, Korrespondenz, Rechnungstellung, Debitoren - und Kreditorenüberwachung, laufende Buchhaltung, MWST, Zwischenabschlüsse, Grundlagen zum Steuerwesen.

QF_1.1. Dokumentbearbeitung (C5 Zusammenfassen)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Texte und Dokumente selbständig, korrekt und zielgruppengerecht zu verfassen und zu erstellen.

Aktivitäten

- Verfassen von E-Mails, Begleitschreiben, Briefen, Rapporten, Texten für internetseiten, Protokollieren
- Erstellen von Offerten und Verkaufsförderungsmaterial, Verfassen der allgemeinen Korrespondenz

QF_1.2. Bearbeitung von Debitoren und Kreditoren (C4 analysieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage den Durchlauf einer Rechnung, einschliesslich die Erfassung in der Buchhaltung und die Ablage zu beschreiben.

Aktivitäten

- Erstellen und Kontrollieren von Rechnungen
- Erfassen der Rechnungen in der Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung
- Bearbeitung der Rechnungen, Inkasso und Zahlungen
- Überwachung der Zahlungseingänge, der Mahnungen und der Betreibungen
- Ablage der Rechnungen

QF_1.3. Führung der Kasse und der Bankkonten (C4 analysieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, sowohl die Kassa als auch Bankkonten zu eröffnen, zu überwachen, zu kontrollieren und ab zu schliessen. Sie kann ein Kassajournal führen.

Aktivitäten

- Erfassen der Belege in der Buchhaltung, beschreiben der einzelnen Arbeitsschritte bis zur Ablage
- Erklären der verschiedenen Zahlungsmittel und der verschiedenen Etappen, welche im Zahlungsverkehr zu berücksichtigen sind.
- Erklären der Bankkontoauszüge, von der Eröffnung bis zum Abschluss

QF_1.4. Mitarbeit beim Abschluss (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin kann die notwendigen Aufgaben/Tätigkeiten für den Trimester- resp. Jahresabschluss erklären.

Sie kann den Trimester- resp. Jahresabschluss erstellen und die im Hinblick auf Analyse und Bewertung notwendigen Kennzahlen vorbereiten.

Aktivitäten

- Vorbereiten aller für den Abschluss notwendigen Unterlagen, in Papierform und elektronisch.
- Erfassen der Buchungen im System und Weiterleitung der Daten
- Wissen, welche Dokumente für den Abschluss an den Treuhänder zu übergeben sind
- Interpretation des Abschlusses und der wichtigsten Branchenkennzahlen.

QF_1.5. Vorbereiten oder Erstellen der Steuererklärung für das Unternehmen (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin kann die MWST- Deklaration (quartalsweise und jährlich) erstellen. Sie kann alle für die Steuererklärung notwendigen Unterlagen vorbereiten. Sie versteht die Grundbegriffe des schweizerischen Steuerwesens, kennt die laufenden Erneuerungen und Anpassungen und kann deren möglichen Auswirkungen auf das KMU beurteilen.

Aktivitäten

- Erstellen der MWST Abrechnungen
- Vorbereiten der für die Steuererklärung notwendigen Unterlagen
- Verstehen der Steuererklärung??????
- Verstehen und Unterscheiden zwischen legaler Steuerersparnis, fiskalischer Abweichung, Steuerhinterziehung und Steuerbetrug und deren Konsequenzen.

QF_2 KUNDEN- UND LIEFERANTENMANAGEMENT

Dieses Qualifikationsfeld umfasst alle notwendigen Kompetenzen im Umgang mit Kunden und Lieferanten.

QF_2.1. Bearbeitung von Kundenanfragen (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Kundenanfragen zu bearbeiten, an die richtige Person weiter zu leiten und die Nachbearbeitung des entsprechenden Dossiers zu gewährleisten.

Aktivitäten

- Entgegennehmen von persönlichen und/oder schriftlichen Kundenanfragen
- Bearbeiten von Kundenanfragen, selber darauf antworten oder an die zuständige Person weiter leiten
- Sicherstellen der Kundennachbearbeitung mit den dazu notwendigen Unterlagen.

QT_2.2. Führen von Verkaufsgesprächen (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, ein strukturiertes, überzeugendes Verkaufsgespräch zu führen und setzt dabei ihre Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen ein

Aktivitäten

- Gesprächsvorbereitung
- Führen des Verkaufsgesprächs (Bedürfnisabklärung, Varianten vorschlagen Vorteile aufzeigen, Einwände behandeln, weiteres Vorgehen planen)
- Sicherstellen der Nachfassaktion (notwendige Unterlagen) und deren Durchführung
- Den Mitarbeitenden die Verhaltensregeln lehren
- Durchsetzen der eigenen Unternehmenskultur

QF_2.3. Kundendaten System verwalten (C4 analysieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, die Kundendaten transparent und klar zu führen und berücksichtigt dabei die in der Unternehmung vorhandenen Systeme und Instrumente.

Aktivitäten

- Klassifizieren der Kunden und der Interessentengruppen
- Erklären und führen eines Kundendatenblattes
- Analyse der Einzelkunden und der Kundengruppen (Kundensegmente)
- Erfassen, strukturieren und sicherstellen der Kundendaten
- Bewerten der Kundenkontakte
- Berücksichtigen der diesbezüglichen internen Regeln des Unternehmens

QF_2.4. Ausführen von Kundenbestellungen (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage Kundenbestellungen sachgerecht, selbständig und kundengerecht abzuwickeln

Aktivitäten

- Entgegennahme von Bestellungen
- Offerten erstellen
- Erfassen der Kundendaten und der Bestellungen
- Erstellen einer Auftragsbestätigung
- Bearbeiten von Bestellungen
- Sicherstellen der Auftragsabwicklung
- Abklärungen mit Kunden

QF_2.5. Reklamationsbehandlung (C4 analysieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Reklamationen höflich und professionell abzuwickeln und macht dem Kunden passende Lösungsvorschläge.

Aktivitäten

- Die Kandidatin zeigt anhand eines Beispiels, wie sie Reklamationen bearbeitet
- Auf Einwände, Reklamationen und Kritiken verständnisvoll und sachlich eingehen und suchen von passenden Lösungen, schaffen einer Win-win-Situation
- Kritiken, Vorbehalte und Einwände höflich und sachlich formulieren.

QF_2.6. Waren- und Materialeinkauf (C5 zusammenfassen)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage unter Berücksichtigung der Unternehmensdirektiven und den Rechtsvorschriften Waren und Dienstleistungen einzukaufen.

Aktivitäten

- Offerten einholen und vergleichen
- Auskünfte über Konditionen und Lieferfristen einholen
- Material- und Warebestellungen machen
- Wareneingangskontrolle ausführen
- Reklamation bei fehlerhaften Lieferungen, veranlassen einer ev. Korrektur und Rücksendung durchführen
- Kontrolle von Lieferantenrechnungen und deren Erfassung in der Buchhaltung

QF_2.7. Waren- und Materiallager (C5 zusammenfassen)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage eine den Bedürfnissen der Unternehmung angepasste Material- und Warenlagerung zu führen.

Aktivitäten

- Wareneingangskontrolle machen und bei Notwendigkeit reklamieren
- Lagerung von Material und Waren
- Lagerkontrolle
- Führen des Warenlagers
- Erstellen des Inventares

QF_2.8 Organisation von Warenlieferungen (C5 zusammenfassen)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Waren- und Materiallieferungen zur Zufriedenheit der Kunden zu organisieren.

Aktivitäten

- Bearbeiten der Auftragsbestätigung
- Materialvorbereitung
- Erstellen von Lieferdokumente

QF_3 HRM

Der Bereich HRM umfasst das Lohnwesen, Abwesenheiten wegen Krankheit oder Unfall, jährliche Abrechnungen etc. unter Berücksichtigung des Rechtswesens

QF_3.1. Formalitäten bei Ein- und Austritten (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage ein Pflichtenheft sowie einen rechtlich korrekten Arbeitsvertrag ab zu fassen.

Aktivitäten

- Verfassen einer Stellenausschreibung
- die verschiedenen Möglichkeiten der Personalsuche kennen
- Die verschiedenen Arbeitsvertragstypen kennen
- Unterscheiden der verschiedenen Arbeitsvertragsmöglichkeiten
- einen Arbeitsvertrag abfassen
- ein Arbeitszeugnis ausstellen
- verwalten der Unterlagen und Dokumente betreffend die Sozialversicherungen

QF_3.2. Daten der Personaladministration aktuell halten (C3, anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, die Stundenabrechnung, die Absenzenliste, die Sozialleistungen, die Lohnzuschläge sowie die Personaldaten zu verwalten.

Aktivitäten

- die Stundenerfassung und Stundenabrechnung führen
- Beschreiben der verschiedenen Sozialversicherungen
- Erklären der Sozialabzüge auf der Lohnabrechnung
- Sicherstellung der monatlichen Lohnüberweisungen

QF_3.3. Sicherstellung der Personaladministration (C6, evaluieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage eine funktionierende Personaladministration zu führen. Sie ist in der Lage, alle rechtlichen Verpflichtungen gegenüber dem Personal zu gewährleisten (teils in Zusammenarbeit mit den entsprechenden externen Stellen).

Aktivitäten

- Führen und überwachen aller notwendigen Tätigkeiten in Bezug auf die Kranken- und Unfallversicherung, Quellensteuer, Lohnpfändung und Arbeitslosenkasse
- Organisation der Arbeiten unter Berücksichtigung der verschiedenen Absenzen
- Organisation der wöchentlichen Sitzung (Arbeitsplanung und allg. Informationen)
- Lohnanpassungen vornehmen, aufgrund der Branchenvorgaben oder der Lohngespräche
- Durchführen der AHV-Abrechnung, der Sozialversicherungen und anderen Versicherungen
- Verfassen der Arbeitsverträge und der Zusatzartikel zum Arbeitsvertrag (bezahlte Weiterbildung, Arbeitszeiten, Mutterschaftsurlaub)
- Kennen des Arbeitsrechtes, der Anstellungsbedingungen und dem Vorgehen bei Entlassungen, GAV (Gesamtarbeitsverträge), Spezialversicherungen, Quellensteuer etc....
- Organisation von Jubiläen und der Weihnachtsgeschenke

QF_3.4. Sicherstellen der Arbeitsorganisation (C6 evaluieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage ihre Arbeit und die Arbeit ihres Ehemannes klar abzugrenzen und erstellt ihr eigenes Pflichtenheft und das ihres Mannes. Dabei achtet sie darauf, dass die Fähigkeiten von beiden gefördert werden.

Aktivitäten

- Erstellen eines Pflichtenheftes und eines Stellenbeschriebes
- Erstellen des Organigramms unter Berücksichtigung der Stellvertretungen
- Suche von Festangestellten und temporär Mitarbeitenden
- Klare Aufgabenteilung zwischen Ehefrau und Ehemann
- Ueberwachung der Personalsuche, Sicherstellung der Personalauswahl und treffen des Personalentscheides
- Führen der Mitarbeitergespräche (Qualifikation der Mitarbeiter vornehmen, Lohngespräch führen, Entscheid über Weiterbildungsmaßnahmen treffen, wobei die persönlichen Interessen und diejenigen der Firma in Einklang zu bringen sind. Die nach vorheriger Absprache mit dem Partner.
- Führen von spontanen Mitarbeitergesprächen
- Ausbildung von Mitarbeitenden (Lehrlingen, Aushilfen, in Ergänzung zum Partner)
- Arbeitsorganisation bei Absenzen

QF_3.5. Konfliktbewältigung (C 6 evaluieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, sich Konfliktsituationen zu stellen und reagiert gelassen. Sie hört sich die verschiedenen Standpunkte objektiv an und sucht nach einer für beide Parteien akzeptablen Lösung.

Aktivitäten

- Den Mitarbeitenden aktiv zu hören um Ausgleitungen vor zu beugen
- Organisation von Mitarbeitertreffen
- Suche von Lösungen
- Treffen von notwendigen Massnahmen
- Konfliktvorbeugung durch klare Arbeitsverträge
- Zusammenstellen der Unterlagen für die Schlichtungsstelle oder das Arbeitsgericht
- Bei nicht lösbarem Konflikt, durchführen der Kündigung
- Sich beim Rechtsschutz informieren

QF_4 / PLANUNG, ORGANISATION, EDV

QF_4.1. Verwaltung der Daten und Dokumente (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Teilnehmerin ist in der Lage mit Hilfe eines Ablage- und Datensicherungssystems alle Daten und Dokumente zu verwalten

Aktivitäten

- Wahl eines den Bedürfnissen entsprechendes Ablagesystems
- Verwalten der Daten und Dossiers
- Anwenden aller möglichen Massnahmen zum elektronischen Datenschutz
- verwalten der elektronischen Daten
- Sortieren der Briefpost
- Organisation der sich daraus ergebenden Arbeiten
- Klassierung und Ablage von Dokumenten

BF_4.2. Organisation von Sitzungen und Anlässen

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zu planen.

Aktivitäten

- Planung von Sitzungen und Anlässen
- Reservieren von Räumlichkeiten
- Einladungen versenden
- Infrastruktur bereitstellen
- Gäste betreuen
- Abklärungen vornehmen
- Bereitstellung von Unterlagen
- Organisation von verschiedenen Anlässen (Messen, Ausstellungen, Firmenausflüge etc. (Der Erweis kann auch anhand von ausserbetrieblichen Anlässen (z.B. Sportfeste, Schulfeiern etc, erbracht werden)

QF_4.3. Post und Pakete (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, den Posteingang sowie eingehende und ausgehende Pakete zu bearbeiten.

Aktivitäten

- Empfang
- Sortieren....
- Verteilen...
- verpacken....
- Versenden von Post und Paketen

QF_4.4. Ausführen der internen Kommunikation (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage sämtliche zur internen Kommunikation notwendigen Aufgaben aus zu führen (Anschlagbrett, interne Mitteilungen, Intranet und Hauszeitung)

Aktivitäten

- Verfassen von internen Schreiben und Informationsbulletins, Informationen für das Anschlagbrett, Informationen im Intranet, Artikel in der Hauszeitung
- Verfassen von Protokollen
- Bearbeiten der Pendenzen aus dem Protokoll
- Verwalten und weiterleiten von für das Unternehmen relevanten Informationen durch interne Notizen, Anschlagbrett und Intranet.

QF_4.5. Beschaffung, Unterhalt und Verwaltung der Büroeinrichtungen, des Büromaterials und der Bürogeräte (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, Büroeinrichtungen, Büromaterial und Geräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten und

Aktivitäten

- Rationelle Benutzung des Photokopierers
- Wiederverwertung von Büromaterial
- Organisation eines Arbeitsplatzes
- Kennen der vertraglichen Bestimmungen im Bereich Infrastruktur (fähig, die verschiedenen Dienstleistungsverträge - Unterhalt und Leasing - zu unterscheiden und die Vor- und Nachteile aufzeigen
- Einkauf von Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräten

QF_4.6. Organisation der Administration des Unternehmens (C6 evaluieren)

Zielsetzung Die Kandidatin ist in der Lage, eine funktionierende Administration des Unternehmens zu gewährleisten.

Aktivitäten

- Organisation eines Ablagesystems
- Verteilen der administrativen Arbeiten
- Arbeitsplanung unter Berücksichtigung von Terminen, Löhnen und Arbeitszeiten
- Informativ an Teamsitzungen teilnehmen
- delegieren können
- Leiten der Unternehmensprozesse unter Berücksichtigung der Qualitätsnormen, der Branchennormen sowie den rechtlichen Vorgaben
- Ausfüllen sämtlicher sicherheitsrelevanter Dokumente (Arbeitssicherheit)
- Ausfüllen aller branchenspezifischen Dokumente
-
- Kennen und verstehen sämtlicher Unternehmensaktivitäten und fähig sein, im eigenen Zuständigkeitsbereich die wesentlichen Funktionen einer/eines ausgefallenen Mitarbeitenden zu übernehmen.

- Verwalten der Versicherungen (Sachversicherung, Gebäudeversicherung, Haftpflicht)

QF_4.7. Kennen und anwenden von Planungs- und Organisationsinstrumenten oder Projektleitung (C6 evaluieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage relativ komplexe Aufgaben mit Hilfe von Planungs- und Organisationsinstrumenten oder Projektleitung zu meistern.

Aktivitäten

- Arbeitsplanung mit Hilfe von Planungsinstrumenten oder Projektleitung (Excel-Tabellen oder spezielle Planungsprogramme)
- Methoden aufzeigen für
 - Arbeitsplanung
 - Termineinhaltung
 - Grossanlass der Unternehmung
 - Koordination der Notwendigkeiten in einem Familienunternehmen
 - eigene Wochenplanung und führen der Agenden der andern
 - Projektleitung in der Unternehmung (Auswahl der Mitarbeiter, Ziele festlegen, terminliche und finanzielle Überwachung, Analyse)

QF_4.8. Kennen und Einsetzen der EDV (C3 anwenden)

Zielsetzung

Die Teilnehmerin ist in der Lage, die täglichen Aktivitäten mit Hilfe von Computern zu erledigen und wählt die für das Unternehmen geeignete Software.

Aktivitäten

- Aufzeigen der eigenen Kompetenz im Umgang mit Computern anhand der in der Unternehmung benutzten Systeme und anlässlich der Präsentation des Zulassungsdossiers.
 - Word / Excel
 - Buchhaltungsprogramme
 - elektronischer Zahlungsverkehr
 - E-Mail
 - Sicherheitsprogramme und Antivirusprogramme
 - notwendige Programme für das Unternehmen

QF_5 Sprachen und Kommunikation

QF_5.1. Sich in der Muttersprache ausdrücken können und anwenden der verschiedenen schriftlichen Kommunikationsmittel (C3 anwenden)

Zielsetzung

Sich in der Muttersprache ausdrücken können und anwenden der verschiedenen schriftlichen Kommunikationsmittel

Aktivitäten

- Verfassen von logisch aufgebauten, strukturierten, sorgfältig abgefassten und grammatikalisch richtigen Texten
- Vorzeigen von klar formulierten, ansprechenden Texten und Dokumenten

QF_5.2. Beherrschen der verbalen und nonverbalen Kommunikation. Strukturierte und Zielpublikums gerechte Präsentation von Vorschlägen und Ideen. (C4 analysieren)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage, IDEEN (VORSCHLÄGE) strukturiert und publikumsgemäss zu präsentieren.

Aktivitäten

- Ideen klar, korrekt und publikumsgerecht darlegen
- Argumentieren und überzeugen und auf die verbalen und nonverbalen Reaktionen eingehen

QF_5.3. Mündliche und schriftliche Kenntnisse einer zweiten Sprache (italienisch, französisch oder englisch, gemäss den Gegebenheiten und Notwendigkeiten in der Unternehmung) entsprechend Niveau A2 des europäischen Sprachenportfolios.

Zielsetzung

Führen einer verständlichen, geschäftlichen Konversation in einer zweiten Sprache, welche im Unternehmen am häufigsten gebraucht wird, gemäss dem europäischen Sprachenportfolio.

Grundbenutzer	A2	Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung). Kann sich in einfachen, routinemässigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht. Kann mit einfachen Mitteln die eigene Herkunft und Ausbildung, die direkte Umgebung und Dinge im Zusammenhang mit unmittelbaren Bedürfnissen beschreiben.
---------------	----	--

QF_5.4. Anwenden der Produkte- und Servicekenntnisse, eigene Unternehmung C3, anwenden)

Zielsetzung

Die Kandidatin kann die Merkmale und Vorteile der Produkte- und Serviceleistungen der eignen Unternehmung überzeugend erklären.

Aktivitäten

- Überzeugende Anwenden der Produkte- und Dienstleistungskennnisse im Beratungsgespräch
- Kennen des Dienstleistungsumfangs
- Präsentation der Produkte und Dienstleistungen
- Aufzeigen der Produktnutzen und der Nutzen der Serviceleistungen
- Selbständiges Erstellen einer Liste mit den wichtigsten Dienstleistungen des eigenen Unternehmens
- Kundenbezogene Präsentation der Produkte und Dienstleistungen
- Erteilen von präzisen Kundenauskünften unter Anwendung der richtigen technischen Bezeichnungen
- Exakte Ausführung von Kundenaufträgen unter Anwendung der Produkte- und Servicekenntnissen.

F_5.5. Erklären der Konkurrenzprodukte und der Serviceleistungen der Konkurrenz (C2 verstehen)

Zielsetzung

Aufzeigen der Unterschiede, der Merkmale, der Besonderheiten und der Vorteile der Produkte und Serviceleistungen der wichtigsten Mitbewerber.

Aktivitäten

- Kennen der Vorteile der Produkte Serviceleistungen der Konkurrenz
- Aufzeigen der Unterschiede zu den eigenen Produkten im Kundenberatungsgespräch

QF_5.6. Anwenden der mündlichen Kommunikationsgrundsätzen (C6 werten)

Zielsetzung

Die Kandidatin ist in der Lage die verbalen und nonverbalen Kommunikationsstrategien erfolgreich anzuwenden. Sie hat den Sinn für die situative Tonalität, für ein adäquates Sprachniveau und weiss sich taktvoll zu verhalten.

Aktivitäten

- Aufmerksames Zuhören
- Berücksichtigen der Meinung anderer
- Sich klar und deutlich ausdrücken
- Den eigenen Standpunkt deutlich machen
- Zuhören und ein Gespräch objektiv und ruhig leiten
- Unterscheiden zwischen Tatsachen und Meinungen und entsprechend argumentieren
- Berücksichtigung der Bedürfnisse aller Beteiligten und Gespräche lösungsorientiert zu Zufriedenheit aller leiten

QF_5.7 Beherrschen oder Veranlassen der externen Kommunikationsmittel (C6 werten)

Zielsetzung

Die Kandidatin beherrscht die Handhabung der Kommunikationsinstrumente (Werbemittel, Internetseite etc) nach aussen oder weiss, wie man deren Einsatz veranlasst.

Aktivitäten

- Organisieren der Werbung mittels externem Kommunikationsmix oder einer Homepage (Plan, Pflichtenheft)
- Bestimmen der Inhalte und Aktualisierung der externen Kommunikationsmittel unter Berücksichtigung branchenspezifischer Besonderheiten (zB. Periodizität der Anpassung der Inhalte der Firmenbroschüre etc)

QF_5.dfek,.8 / BG-CFC_E_10.2. Die Kenntnis einer zweiten Fremdsprache entspricht dem Qualifikationsniveau B1 und zählt nur für das Profil E)!!!!

Optionel

Eine zweite Fremdsprache ist für das Erlangen des Diploms nicht erforderlich.

Qualifikationen in Bezug auf eine zweite oder dritte Fremdsprache werden im Anhang des Diploms erwähnt.

B. FUEHRUNG DES FAMILIENUNTERNEHMENS

QF_6 Eigenheiten der Führung eines Familienunternehmens

Dieser Bereich umfasst die notwendigen Kompetenzen, die für die gemeinsame Führung und gemeinsame Entscheide im Unternehmen notwendig sind

QF_6.1 Aufteilung der Führung und Entscheidungsfindung im Familienunternehmen

Zielsetzung

Organisation und Sicherstellung der Entscheidungsfindung im eigenen Bereich

Aktivitäten

- Vertreten des Unternehmens im eigenen Zuständigkeitsbereich
- Empfang von Kunden und Lieferanten
- für die Mitarbeiter ein offenes Ohr haben und potentiellen Schwierigkeiten oder Konflikten vorbeugen
- Sicherstellen der wichtigsten Entscheide im Unternehmen, allein oder gemeinsam mit dem Partner
- Mitarbeiter bei der Zukunftsplanung des Unternehmens (Unternehmensgründung, durch Wachstumsstrategie, Risikoanalyse, Liquidation oder Verkauf des Unternehmens)
- Entwickeln von Ideen zur Unternehmensentwicklung
- Sich gegenseitig unterstützen oder entlasten
- Verständnis der Tätigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Unterstützung bei kritischen/schwierigen Arbeiten im eigenen Bereich

QF_6.2. Selbsterkenntnis, erkennen der eigenen Grenzen und der Grenzen der andern (C6 entwickeln)

Zielsetzung

Erkennen der eigenen Persönlichkeit und diejenige der andern im Hinblick auf die Unternehmensführung im KMU

Aktivitäten

- Erkennen der eigenen Grenzen und Kompetenzen, erkennen der Unternehmensbereiche, in denen sich der Partner durch seine Kompetenzen besonders einbringen kann
- Erkennen und ausnutzen das Synergiepotentials zwischen den Ehepartnern und im Team
- Ihre eigenen Stärken kennen
- Den eigenen Arbeitsrythmus kennen
- Erkennen der eigenen Polyvalenz und der eigenen Kapazität
- Erkennen der eigenen Schwächen/Schwierigkeiten
- Beweisen der eigenen Ausdauer, Autorität, Standfestigkeit und des Selbstvertrauens
- Positives Denken einbringen
- Zwischen sich selbst und dem Unternehmen unterscheiden sich nicht zu sehr vom Geschäft vereinnahmen lassen
- Dinge nicht persönlich nehmen

QF_6.3. Zeitmanagement und Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Bedürfnissen der Mitarbeitenden und des Unternehmens

Zielsetzung

Beherrschen des eigenen Zeitmanagements sowie wahrnehmen und angemessenes Berücksichtigen der Bedürfnisse der Mitarbeitenden gegenüber jenen des Unternehmens.

Aktivitäten

- Verschiedene Lebensbereiche gleichzeitig bewältigen
- Prioritäten setzen können
- Festlegen von Ferien und Freitagen in Übereinstimmung mit den Bedürfnissen der Betroffenen
- Umgang mit Unvorhergesehenem
- Delegieren können
- Vertrauen können
- Schwierige Dinge
- Die eigene Zeitplanung kommunizieren, so dass sie von den andern respektiert wird
- Erholungsphasen planen und einhalten

QF_6.4. Gestaltung der familiären Beziehung innerhalb und ausserhalb der Unternehmung Integration der Familie im Unternehmen (C6 entwickeln)

Zielsetzung

Fähig sein, die familiären Beziehungen innerhalb und ausserhalb der Unternehmung zu gestalten und die Familie in die Führung des Unternehmens zu integrieren.

Aktivitäten

- Moderation der Familie (für den Partner da sein, meistern von schwierigen Situationen entstanden durch familiäre Beziehung)
- Kann sich der Familie selbständig annehmen
- Sich dem Platz der Familie bewusst sein und trotzdem der Wichtigkeit der Arbeit genügen
- Zeitfenster bestimmen, welche ausschliesslich für die Familie reserviert sind,
- Koordinieren der verschiedenen Tätigkeiten und bewältigen von Unvorhergesehenem
- Selbständige Führung der Familie und Selbstführung, entscheiden und delegieren können, selbständige Bewältigung der Familienaufgaben
- Sicherstellung der Kindererziehung

QF_7/BUDGET, PLANUNG, STRATEGIE UND RECHT

Dieser Bereich umfasst alle Kompetenzen, welche zur Zukunftsplanung, Budgetierung und Risikoanalyse eines Familienbetriebes notwendig sind.

QF_7.1 Aufzeigen der wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Unternehmens in der Branche (C2 verstehen)

Zielsetzung

Fähig sein, das eigene Unternehmen zu beschreiben und innerhalb der Branche zu positionieren

Aktivitäten

- Beschreiben der Unternehmung: Geschichte, Leitbild, Unternehmensphilosophie, Beteiligungen, juristische Form, Organigramm, Betriebsablauf, Marktposition, Schlüsselkennzahlen, Bilanz- und Erfolgsrechnung, wichtigste Stärken, Qualitätsmanagement
- Beschreiben der Merkmale/Eigenheiten und der Entwicklung der eigenen Unternehmung innerhalb der Branche: Grösse, wirtschaftliche und soziale Einflüsse, Position gegenüber den Mitbewerbern, Risiken und Chancen der Branche

QF_7.2. Beschreiben der Branche

Zielsetzung

Beschreiben der Besonderheiten und der wichtigsten Entwicklung der Branche unter zu Hilfenahme adäquater Dokumente und Hilfsmittel.

Aktivitäten

- Beschreiben der Besonderheiten und der wichtigsten Entwicklungen der Branche mittels folgender Parameter
- Grösse und Struktur der Untern
- Struktur der Beschäftigten
- Wirtschaftliche, regionale und soziale Bedeutung
- Konkurrenzsituation
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Entwicklung und Tendenzen

QF_7.3. Erstellen von Budgets, Controlling (C6 entwickeln)

Zielsetzung

Kann aufgrund der Unternehmensstrategie Budgets erstellen, regelmässig Soll/Ist- vergleiche erstellen und im Falle von Abweichungen entsprechende Massnahmen ergreifen

Aktivitäten

- Erstellen von Budgets aufgrund der Planungsdaten
- Kennen der grossen Ausgabeposten im Rahmen der Planungsdaten und deren Wechselwirkung vom Geschäftsgang kennen
- Soll/Ist-Vergleiche erstellen
- Überwachen des Budgets, einleiten von Massnahmen zur Einhaltung des Budgets, überwachen der Geldeingänge - und Ausgänge
- Kennen der Zahlungstermine
- Anpassen der Ausgaben in Abhängigkeit vom Geschäftsgang
- Überwachen des Geschäftsgangs, ev. notwendige Anpassungen des Budgets vorschlagen
- Versuchen, die Ausgaben den Einnahmen anzupassen, anpassen der Investitionen an die Prognosen

QF_7.4. Analysieren und beurteilen der finanziellen Situation des Unternehmens mit Hilfe von Kennzahlen (C6 bewerten)

Zielsetzung

Fähig sein, Bilanz und Erfolgsrechnung zu analysieren und zu beurteilen, erklären der kritischen Werte, begründen der aktuellen Situation

Aktivitäten

- Analyse der wichtigsten Schlüsselkennzahlen
- Analysieren und vergleichen verschiedener Geschäftsjahre, vergleichen der eigenen Statistik mit der Branchenstatistik
- Regelmässige Analyse der Umsatzzahlen und daraus die Konsequenzen ziehen
- Soll/Ist-Vergleich der verschiedenen Kostenstellen erstellen
- Tägliche Umsatzabrechnung, und Umsatzabrechnung pro Stunde im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung
- Kostenabrechnung pro Kostenstelle Soll/Ist-Analyse
- Verfolgen der Kostenentwicklung für Rohstoffe

QF_7.5. Grundkenntnisse der das Unternehmen betreffende rechtlichen Bestimmungen (Hygiene, Sicherheit, Umwelt) C3 anwenden)

Zielsetzung

Anwenden und durchsetzen der rechtlichen Bestimmungen im eigenen Bereich

Aktivitäten

- Kenntnis der Grundzüge des schweizerischen Rechtssystems (OR, Vertragsrecht z.B. Arbeitsvertrag, Mietvertrag, Kaufvertrag)
- Kennen und anwenden der Sozialversicherungen
- Kennen und anwenden der Branchennormen, neuer Reglemente und aller das Unternehmen betreffende neue Vorschriften
- über Veränderungen in der Branche informiert sein

QF_7.6. Kennen der verschiedenen Unternehmensrechtsformen und deren Konsequenzen (C3 anwenden)

Zielsetzung

Vorstellen der verschiedenen Unternehmensformen und deren Auswirkungen auf ein Familien-KMU

Aktivitäten

- Kennen der verschiedenen Unternehmensformen deren spezifischen Eigenheiten beschreiben (Einzelfirma, GmbH, AG)
- Kennen de Statuten des eigenen Unternehmens und deren Konsequenzen, begründen der Unternehmensform der eignen Firma anlässlich deren Gründung
- erklären ev. Statutenänderungen, erklären der Auswirkungen der Statuten auf die
- Liquidation
- Mitwirkung bei der Unternehmensgründung, Unternehmensentwicklung und bei der Auflösung des Unternehmens

QF_7.7 Risikomanagement im Familienunternehmen, Auswirkungen der Partnerschaft (C6 bewerten)

Zielsetzung

Feststellen und erklären der besonderen Risiken in einem Familienunternehmen und deren Auswirkungen auf das Unternehmen und die Familienmitglieder.

Aktivitäten

- Erkennen der Auswirkungen auf das Unternehmen im Falle von Unfall/Krankheit Partnerschaftskonflikt, Scheidung, Tod
- Erarbeiten und festlegen des rechtlichen Status der Partner im Unternehmen (als Angestellte, Inhaber etc)
- Bewerten der Versicherungsdeckung inkl. Sachversicherungen, beurteilen der Sozialversicherungen für die Familienmitglieder
- Bemessen der finanziellen Verantwortung der Beteiligten im Unternehmen, festlegen des Kapitals aufgrund der Statuten
- Sich im klaren sein über die Besitzansprüche der Beteiligten und deren Auswirkungen im Falle von Schwierigkeiten unter den Familienmitgliedern

QF_7.7. Mitarbeit bei der Festlegung der Einkaufsstrategie (C6 bewerten)

Optional

Zielsetzung

Beherrschen einer vorausschauenden Lagerbewirtschaftung

Aktivitäten

- Den Lagerbestand in Relation zur Marktentwicklung und zu den Planungsdaten gestalten
- Entscheid über strategische Einkaufsallianzen und Partnerschaften mit dem Ziel, unabhängiger von einzelnen Lieferaten zu sein (z.B. Zusammenarbeit mit Branchenkollegen in andern Einzugsgebieten)

QF_8 / MARKETING / VERKAUSSTRATEGIE / PUBLIC RELATION

Dieser Bereich umfasst die Kompetenzen in Bezug auf die Verkaufsstrategie, Absatzförderung und PR

QF_8.1. Erfassen der Marketingkosten (C4 analysieren)

Zielsetzung

Verfolgen der laufenden Bestellungen und der laufenden Marketingprojekte mittels statistischer Erfassung um das Kosten-Nutzenverhältnis fest zu legen.

Aktivitäten

- Beschreiben des Bestellungsablaufs und /oder der Marketingprojekte in Bezug auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis
- Beschreiben und begründen gezielter, effizienter Kontrollinstrumente für die Marketingprojekte
- Festlegen der Kontrolle von Bestellungen und Marketingprojekten und korrekte Führung der Statistiken
- Erstellen des Kosten-Nutzen-Vergleichs mit den zur Verfügung stehenden Daten

QF_8.2. Beschreiben des Marktes (C2 verstehen)

Zielsetzung

In der Lage sein, den eignen Markt zu beschreiben

Aktivitäten

- Beschreiben des eigenen Marktes unter Berücksichtigung von
- Lieferanten und Hersteller
 - Mitbewerber
 - Kunden / Verwender
 - Absatzkanäle
 - Partnerschaften, Allianzen
 - Interne und externe Beeinflusser

QF_8.2. Darstellung des Unternehmens, der Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse (C3 anwenden)

Zielsetzung

In der Lage sein, das eigene Unternehmen, die Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse zu präsentieren.
Beschreiben und begründen der Marketinginstrumente im Hinblick auf die Kundenbindung und der Akquisition neuer Kunden (4 P oder andere) Produkt, Preis, Promotion, Distribution (oder Place)

Aktivitäten

- Erklären wie das Unternehmen das Angebot bestimmt, die Preise festlegt, den Werbeplan festlegt und den Absatzkanal bestimmt um das festgelegte Ziel zu erreichen.
- Beschreiben, wie das Unternehmen seine Produkte und Dienstleistungen bestimmt und diese auf dem Markt positioniert. Beschreiben, wie das Qualitäts-Preis Verhältnis mit den gegebenen Preisen kundengerecht dargestellt wird (was rechtfertigt einen Mehrpreis, Bedeutung von Rabatten und Verkaufsförderungsmaßnahmen) Beschreiben, wie Kunden informiert werden (im Laden, professionelle Beratung, persönlicher Kundenkontakt, Muster), beschreiben, wie der Absatzkanal bestimmt wird (Werkstatt, Laden, Grossverteiler)
 - Wissen wie das Unternehmen einen kundenorientierten Produktemix bestimmt
 - Wissen nach welchen Kriterien das Unternehmen die Preise festlegt
 - Präsentieren der Vorteile von Produkten und Dienstleistungen gegenüber dem Konkurrenzangebot unter Einbezug der Kundenbedürfnisse
 - Vorstellen von Produkten und Dienstleistungen im Laden oder an Ausstellungen
 - Wissen, welchen Absatzkanal des Unternehmen benutzt

QF_8.4. Analyse der Wirkung der Marketingmassnahmen (C4 analysieren)

Zielsetzung

Durch gezielte und Massnahmen die Wirkung der Marketingmassnahmen in Bezug auf Kundenbindung und Neukundenakquisition feststellen.

Aktivitäten

Auf der Basis von statistischen Werten die Situation vor und nach den Massnahmen zur Neukundengewinnung und Kundenbindung beschreiben, namentlich: Anzahl neue Kunden, Umsatzsteigerung durch neue Kunden, Umsatzentwicklung bestehender Kunden.

QF_8.5. Kalkulation von Produkten und Dienstleistungen (C3 anwenden)

Optional

Zielsetzung

Erklären der Preiskalkulation für jedes Produkt und die Dienstleistungen

Aktivitäten

- Anhand eines Beispiels erklären der Kalkulation der Herstellungskosten, der Selbstkosten, des Brutto- und Nettogewinnes.
- Kalkulieren der Herstellungskosten, des Selbstkosten, festlegen eines Preises unter Berücksichtigung einer gewünschten Marge und dem Marktpreis.

QF_8.6. Erstellen eines Verkaufs- und Werbeplanes (C2 verstehen)

Zielsetzung

Erstellen eines Verkaufs- und Werbeplanes

Aktivitäten

- Erstellen des Werbeplanes für ein Jahr
- Koordination aller Werbemaßnahmen
- Überwachen des Werbebudgets
- Einführen von ergänzenden Maßnahmen zum Verkaufs- und Werbeplan wie Statistik zu Kundenreklamationen, Umfragen zur Kundenzufriedenheit, Verbesserungsmaßnahmen einleiten, Zieldefinition für das nächste Jahr
- Organisieren und leiten einer Angebotskampagne

QF_8.7. Mitarbeit bei der Definition der Verkaufsstrategie (C6 bewerten)

Zielsetzung

Definition einer Entwicklungsstrategie aufgrund der Marktanalyse. im Hinblick auf die Marktbedürfnisse und innerhalb der Möglichkeiten des Unternehmens.

Aktivitäten

- Stärken- und Schwächenanalyse des eigenen Unternehmens, Analyse der internen und externen Einflussfaktoren, Positionierung gegenüber der Konkurrenz, ableiten der Gefahren und Chancen (SWOT-Analyse)
- Definition des Zielpublikums
- Abschätzen des künftigen Angebotes aufgrund von statistischen Daten und Zukunftstrends und unter Berücksichtigung der Kundenwünsche
- Definition der Preispositionierung gegenüber der Konkurrenz, bestimmen des Preiskoeffizienten
- Erstellen des Marketing- und Werbebudgets
- Bestimmen der Absatzkanäle
- Integration der Direktiven von externen Partnern wie Konzessionären, Franchisegebern usw. in die eigene Strategie und Analyse der Auswirkungen auf die eigene Zielsetzungen
- Erkennen, welche Möglichkeiten und Vorteile sich aus einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit der öffentlichen Hand ergeben

QF_8.8. Verhandlungen mit externen Partnern (Treuhand, Banken, Lieferanten, staatliche Stellen etc. **(C6 bewerten)**)

Zielsetzung

Vorbereiten und Durchführen einer Verhandlung mit externen Partnern

Aktivitäten

- Vorbereiten der zur Verhandlung notwendigen Dokumente
- den Zusammenhang zwischen operativen und finanziellen Aspekten und deren Auswirkungen auf das Unternehmen aufzeigen
- An Gesprächen mit dem Treuhänder und der Bank teilnehmen um damit zu einem besseren Verständnis über den Betrieb zu bekommen und ev. Optimierungsideen und eine bessere Finanzplanung zu erhalten
- Verhandlung von Konditionen (Lieferanten, öffentliche Hand, Konsortiumspartner)
- Führen von Anlage- und Kreditverhandlungen (Neubau, Investitionen in Maschinen und Installationen, Liquiditätsengpässe)
- Kennen der Kontaktkanäle um zu Bürgschaften zu kommen

QF_8.9. Verbandsarbeit / Kennen der Verbandsarbeit und des Lobbying und deren rechtlichen Aspekte (C2 verstehen)

Zielsetzung

Beschreiben der wichtigsten Netzwerke welche für die Sicherstellung von Informationen und Informationen über Tendenzen in der Branche wichtig sind

Aktivitäten

- Kenntnis über der Funktionsweise von Lobbying so wie von beruflichen und ausserberuflichen Netzwerken
- Kenntnis der Berufsverbände und deren Aufgaben
- Kenntnis des politischen Systems und der politisch Verbündeten der Branche
- Kennen der Ansprechpartner für die berufliche Weiterentwicklung und die permanente Weiterbildung
- Kennen der Ansprechpartner um zu statistischen Daten sowie wichtigen Allgmeindaten aus der Branche zu kommen

QF_8.10 Verbandsarbeit / Gebrauch von Lobbying und Netzwerken für die berufliche Interessenvertretung (C4 analysieren)

Zielsetzung

Gebrauch von Lobbying und Netzwerken zur beruflichen Interessenvertretung

Aktivitäten

- Wissen, wie man sich selbst oder ein Projekt bekannt macht
- Wissen wie man die beruflichen Interessen und die Interessen der eigenen Unternehmung vertritt
- Kenntnis der Instrumente zur beruflichen Interessenvertretung
- Schaffen eines gezielten Netzwerkes um zu Brancheninformationen zu kommen und um das eigene Unternehmen den Tendenzen entsprechend weiter entwickeln zu können.
- Beispielsweise
 - Mitgliedschaft in einem Berufsverband um auf dem neuesten Stand zu sein und als Informationsbasis der eigenen Unternehmensentwicklung
 - Teilnahme an Weiterbildungskursen der Branche
 - Sich durch Aussendienstmitarbeiter der Lieferanten informieren lassen
- Herstellen von Kontakten mit deren Hilfe die besten Lieferanten gefunden damit die Kosten gesenkt werden können, um als KMU zu überleben .