

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
111.1	Verhaltensregeln im üK		

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 der fial Bildung 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.
- Kopfbedeckungen sind während des Unterrichts nicht erwünscht.

Persönliche Gegenstände (Mobiltelefon, Zeitungen usw.)

- Vor Beginn des Unterrichts stelle ich mein Mobiltelefon ab (nicht nur auf stumm!) und versorge es.
- Zeitungen, Musikabspielgeräte usw. versorge ich ebenfalls.

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).

Rauchen

- Die in den Räumlichkeiten des üK geltenden Anweisungen sind strikte einzuhalten.
- Das Rauchen ist nur an den dafür bezeichneten Orten erlaubt.

Umgang mit der Infrastruktur

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

	Personalwesen		Auftrag
412.1	Informationen zum Stelleninserat	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 Inserategestaltung 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
413.1	Stelleninserat	Gruppenarbeit Plenum	15 Min. 5 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 konkrete Stelle. 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
414.1	Vorstellungsgespräch	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 3 aus und bereiten Sie ein kurzes Rollenspiel vor.

1. 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 an Ihrer bisherigen Stelle?
- Welches sind Ihre grössten beruflichen Erfolge?
- Wo sehen Sie Ihre beruflichen Stärken?
- Wie schätzen Sie sich selber 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
415.1	Personaladministration	Gruppenarbeit Plenum	20 Min. 10 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
416.1	Personaladministration Repetitionsfragen	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)		Auftrag
417.1	Ziele formulieren	Einzelarbeit Partnerarbeit	10 Min. 10 Min.

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

	Leistungsbereitschaft (SK 3.1)		Auftrag
418.1	Zeitdiebe	Einzelarbeit Partnerarbeit	5 Min. 15 Min.

Ziel

Offt 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
419.1	Mögliche Stressfaktoren	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:

Am Arbeitsplatz	nie	selten	häufig
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"/>

In der Freizeit	nie	selten	häufig
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
420.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche	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

	Beratung und Verkauf / Auftragsabwicklung		Auftrag
421.1	Verkaufsprozess	Einzelarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

Ziel

Vor der Abwicklung eines Auftrags muss zuerst ein Kunde gewonnen werden. Je nach Umfang des Auftrags kann sich der ganze Verkaufsprozess über Wochen oder gar Monate erstrecken. Gerade bei grösseren Aufträgen wird der Kunde über die Eigenschaften und Verkaufsförderungsaktivitäten detailliert beraten. Erst vor dem Abschluss des Kaufvertrags wird über den Preis sowie die Liefer- und Zahlungsbedingungen verhandelt.

Aufgabe

Mittels Ihrem Produkt stellen Sie die einzelnen Schritte des Verkaufsprozesses dar. Welche Schritte sind bei Ihrem Unternehmen von der Anfrage bis zur Erstauslieferung notwendig?

Schritt	Beschreibung

Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 4 und 5

	Auftragsabwicklung		Auftrag
422.1	Dokumente der Auftragsabwicklung	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
423.1	Umgang mit Reklamationen	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
424.1	Beratung und Verkauf Repetitionsfragen	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
425.1	Auftragsabwicklung Repetitionsfragen	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