



Kompetenzraster: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und Beziehungen pflegen (a2.bt1, bt3, bt4, mk.bt1, mk.bt2, mk.bt3, d4.bt1, bt2, bt3, bt4)

Handlungskompetenzen

a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen

d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Verkörpere ich mit meiner Arbeit meinen Lehrbetrieb angemessen?

Kompetenzkriterien

Ich repräsentiere meinen Lehrbetrieb angemessen.

Ich ermittle, welche Grundprinzipien von mir erwartet werden.

Ich präsentiere mich angemessen gegen aussen, sowohl persönlich wie auch in Netzwerken.



Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.



Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.



Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

1.2 Leitfrage 2

Gelingt es mir, die Dienstleistungen/Produkte meines Lehrbetriebs argumentationsstark zu präsentieren?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle eine Übersicht über die besonderen Stärken der Dienstleistung/eines Produktes meines Lehrbetriebs.

Ich verwende die aktuellsten Fakten und Vorgeben.

Ich erstelle eine überzeugende Präsentation.

★	Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	<input type="radio"/>
★★	Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="radio"/>
★★★	Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	<input type="radio"/>
★★★★	Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="radio"/>

1.3 Leitfrage 3

Kann ich Angebote von Mitbewerbern differenziert analysieren?

Kompetenzkriterien

Ich identifiziere Mitbewerber meines Lehrbetriebs.

Ich stelle die Leistungen meines Lehrbetriebs den Leistungen von Mitbewerbern in einer Tabelle gegenüber.

Ich verdeutliche die Gemeinsamkeiten und Unterschiede anschaulich.

★	Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	<input type="radio"/>
★★	Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="radio"/>
★★★	Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	<input type="radio"/>
★★★★	Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="radio"/>

1.4 Leitfrage 4

Gelingt mir ein respektvoller Umgang mit Kunden?

Kompetenzkriterien

Ich gehe auf alle Bedürfnisse meines Gegenübers wohlwollend ein und notiere Themen, die geklärt werden müssen.

Ich kläre Missverständnisse unverzüglich und entschuldige mich, wenn ich einen Fehler mache.

Ich kann mich auf unterschiedliche Kunden einstellen.

★	Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	0
★★	Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	0
★★★	Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	0
★★★★	Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	0

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.5 Leitfrage 1

Verkörpert sie/er mit ihrer/seiner Arbeit den Lehrbetrieb angemessen?

Kompetenzkriterien

Sie/er repräsentiert den Lehrbetrieb angemessen

Sie/er ermittelt, welche Grundprinzipien von ihr/ihm erwartet werden.

Sie/er präsentiert sich angemessen gegen aussen, sowohl persönlich wie auch in Netzwerken

★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	0
★★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.	0
★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.	0
★★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	0

1.6 Leitfrage 2

Gelingt es ihr/ihm, die Dienstleistungen/Produkte des Lehrbetriebs argumentationsstark zu präsentieren?

Kompetenzkriterien

Sie/er erstellt eine Übersicht über die besonderen Stärken der Dienstleistung/eines Produktes des Lehrbetriebs.

Sie/er verwendet die aktuellsten Fakten und Vorgeben.

Sie/er erstelle eine überzeugende Präsentation



Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.



Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen.
Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen.
Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.



Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

1.7 Leitfrage 3

Kann sie/er Angebote von Mitbewerbern differenziert analysieren?

Kompetenzkriterien

Sie/er identifiziert Mitbewerber des Lehrbetriebs.

Sie/er stellt die Leistungen des Lehrbetriebs den Leistungen von Mitbewerbern in einer Tabelle gegenüber.

Sie/er verdeutlicht die Gemeinsamkeiten und Unterschiede anschaulich



Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.



Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen.
Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen.
Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.



Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

1.8 Leitfrage 4





Gelingt ihr/ihm ein respektvoller Umgang mit Kunden?

Kompetenzkriterien

Sie/er geht auf alle Bedürfnisse des Gegenübers wohlwollend ein und notiert Themen, die geklärt werden müssen.

Sie/er klärt Missverständnisse unverzüglich und entschuldigt sich bei Fehlern.

Sie/er kann sich auf unterschiedliche Kunden einstellen.

	Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	<input type="radio"/>
	Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="radio"/>
	Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.	<input type="radio"/>
	Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="radio"/>