



## 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

### Leitfrage 1:

Verkörpere ich mit meiner Arbeit meinen Lehrbetrieb angemessen?

Verkörpert der:die Lernende mit seiner:ihrer Arbeit den Lehrbetrieb angemessen?

### Legende

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

### 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.

Er:sie repräsentiert den Lehrbetrieb angemessen.

Er:sie ermittelt, welche Grundprinzipien von ihm:ihr erwartet werden.

Er:sie präsentiert sich angemessen gegen aussen, sowohl persönlich wie auch in Netzwerken.

### Selbst- und Fremdbeurteilung

Selbst ★ ★★ ★★★★★

Fremd ★ ★★ ★★★★★

## Leitfrage 2:

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

Gelingt es dem:der Lernenden, die Dienstleistungen/Produkte des Lehrbetriebs argumentationsstark zu präsentieren?

### Legende

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

### Kompetenzkriterien

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

Ich verwende die aktuellsten Fakten und Vorgaben.

Ich erstelle eine überzeugende Präsentation.

Er:sie erstellt eine Übersicht über die besonderen Stärken der Dienstleistung/eines Produktes des Lehrbetriebs.

Er:sie verwendet die aktuellsten Fakten und Vorgeben.

Er:sie erstelle eine überzeugende Präsentation.

### Selbst- und Fremdbeurteilung

Selbst ★ ★★ ★★★★★

Fremd ★ ★★ ★★★★★

### Leitfrage 3:

Kann ich Angebote von Mitbewerbenden differenziert analysieren?

Kann der:die Lernende Angebote von Mitbewerbenden differenziert analysieren?

#### Legende

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

#### Kompetenzkriterien

#### Selbst- und Fremdbeurteilung

Ich identifiziere Mitbewerbende meines Lehrbetriebs.

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

Ich verdeutliche die Gemeinsamkeiten und Unterschiede anschaulich.

Selbst ★ ★★ ★★★★★

Er:sie identifiziert Mitbewerber des Lehrbetriebs.

Er:sie stellt die Leistungen des Lehrbetriebs den Leistungen von Mitbewerbern in einer Tabelle gegenüber.

Er:sie verdeutlicht die Gemeinsamkeiten und Unterschiede anschaulich.

Fremd ★ ★★ ★★★★★

#### Leitfrage 4:

Gelingt mir ein respektvoller Umgang mit der Kundschaft?

Gelingt dem:der Lernenden ein respektvoller Umgang mit Kundschaft?

#### Legende

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

#### Kompetenzkriterien

#### Selbst- und Fremdbeurteilung

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 Kund:innen einstellen.

Selbst ★ ★★ ★★★★★

Er:sie geht auf alle Bedürfnisse des Gegenübers wohlwollend ein und notiert Themen, die geklärt werden müssen.

Er:sie klärt Missverständnisse unverzüglich und entschuldigt sich bei Fehlern.

Er:sie kann sich auf unterschiedliche Kund:innen einstellen.

Fremd ★ ★★ ★★★★★