



Technische Kaufleute

Eidgenössischer Fachausweis

Sursee | Willisau

NEU!
Tagesmodell
auch in
Willisau

Garantierte Durchführung!
Dein Sprungbrett für alle Kaderstufen

Berufsbild

Die Wirtschaft braucht Fachkräfte in leitenden Positionen, die einerseits eine technische, handwerkliche oder industrielle Grundausbildung besitzen und andererseits über kaufmännische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse verfügen. Die Ausbildung zur Technischen Kauffrau beziehungsweise zum Technischen Kaufmann bietet die Möglichkeit, technische und betriebswirtschaftliche Inhalte zu verbinden, in andere Unternehmensbereiche umzusteigen und führende Positionen einzunehmen. Das Einsatzgebiet umfasst den Einkauf, die Organisation, das Marketing, die technische Beratung und Sachbearbeitung sowie den Kundendienst.

Der Schweizerische Verband technischer Kaderleute Anavant ist Träger der Berufsprüfung «Technische Kauffrau/Technischer Kaufmann mit eidg. Fachausweis» und führt diese im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI durch.

Bildungsziel

Vorbereitung auf die Berufsprüfung „Technische Kauffrau/Technischer Kaufmann mit eidg. Fachausweis“ des Schweizerischen Verbandes technischer Kaderleute (anavant.ch).

- Umfassendes Basisstudium in Wirtschaft und Recht entsprechend den Handlungsfeldern der obigen Berufsprüfung
- Generalistische betriebswirtschaftliche Weiterbildung für einen Umstieg von Handwerk und Produktion in andere Unternehmensbereiche

Zielpublikum

Berufsleute, welche

- die Übernahme von kaufmännischen Aufgaben in einem technischen Betrieb anstreben,
- ihre anspruchsvolle Tätigkeit durch eine generalistische Ausbildung verbessern wollen,
- eine berufliche Selbständigkeit planen oder bereits verwirklicht haben.

Voraussetzungen

Zur Ausbildung am WBZ Kanton Luzern und zur eidgenössischen Berufsprüfung wird zugelassen, wer:

- ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und über mindestens 3 Jahre Berufspraxis im technisch-handwerklichen Bereich nach Erwerb des Abschlusses nachweist; oder
- ein eidgenössisches Berufsattest (EBA) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und über mindestens 5 Jahre Berufspraxis im technisch-handwerklichen Bereich nach Erwerb des Abschlusses nachweist.

Der Praxisnachweis hat mittels tätigkeitsbeschreibender, rechtsgültig unterzeichneter Arbeitsbestätigungen aller Arbeitgeber zu erfolgen. Die Lehrzeit wird nicht als Praxis anerkannt. Die praktische Tätigkeit kann somit erst nach Abschluss der Grundbildung an gerechnet werden. Gestützt auf die Klassierung der Berufe des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI wird als Praxis insbesondere die Berufstätigkeit in den Gruppen B (industrielle und handwerkliche Berufe) und C (technische Berufe) anerkannt. Vereinzelt Berufe aus anderen Gruppen werden auch zugelassen. Die geforderte Praxis muss bis zum 31. August des entsprechenden Prüfungsjahres erfüllt sein.



«Das kompetente Dozententeam geht individuell auf die Studierenden ein, unterstützt und fördert. Aktuelle und zentrale Themen sind fortlaufend im Unterricht eingebaut. Der WBZ-Schulungsort liegt zentral und ist gut erreichbar. Das Gesamtpaket macht deutlich, warum das WBZ seit Jahren die erfolgreichste Schule der Schweiz ist.»

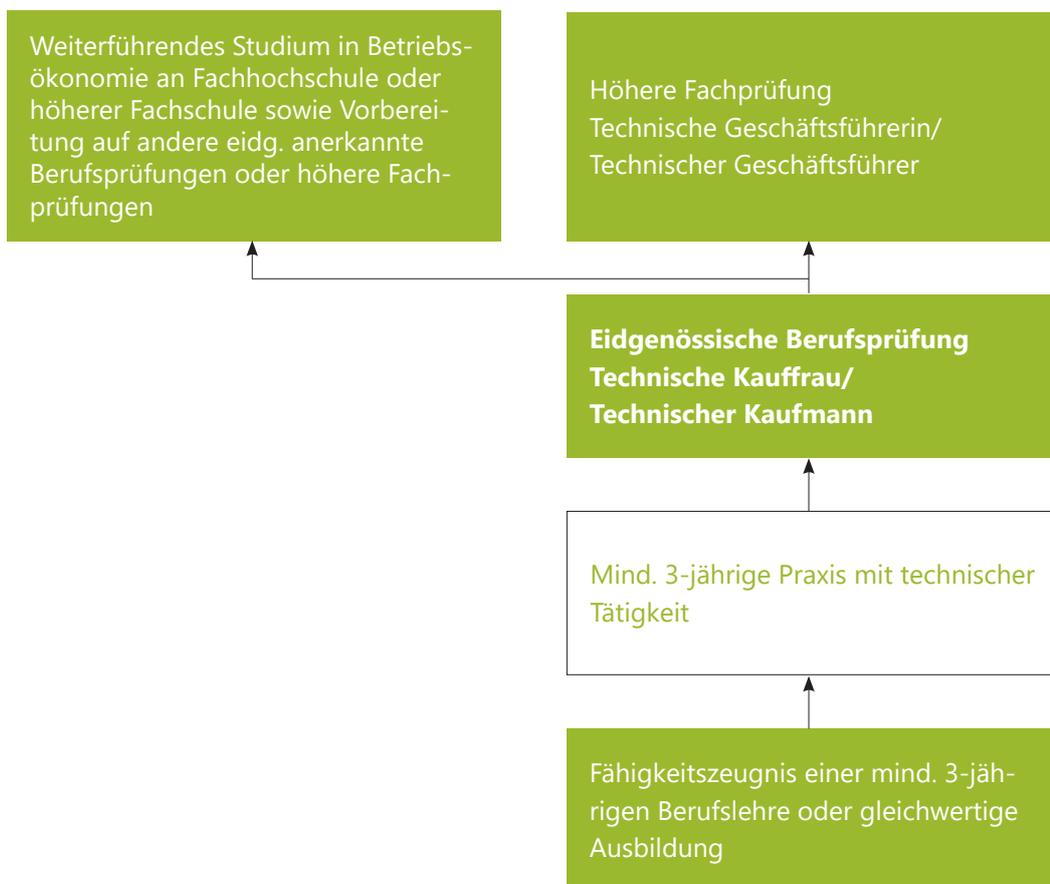
Gabriel Sigrist, Ermensee
Erfolgreicher WBZ-Absolvent Technischer Kaufmann eidg. Fachausweis

Im Zweifelsfall muss ein/e Kandidat/in die Zulassung unbedingt bei der Prüfungskommission vorgängig beurteilen lassen.

Sie müssen zudem bereit sein, sich am Unterricht aktiv zu beteiligen, die für das Selbststudium und die Hausaufgaben benötigte Zeit regelmässig aufzubringen wie auch die Lektionen vor- und nachzubereiten (Verhältnis Unterricht zu Vor- und Nachbereitung etwa 1:1).

Positionierung

Der Bildungsgang Technische Kaufleute bereitet auf eine eidgenössische Berufsprüfung vor. Er zählt zur höheren Berufsbildung und ist somit der Tertiärstufe unseres Bildungssystems zuzuordnen.



Der nationale Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR) soll die Orientierung im Bildungssystem erleichtern und zur besseren Vergleichbarkeit der schweizerischen Abschlüsse in Europa beitragen. Zu diesem Zweck definiert NQR acht Niveaustufen, in die sämtliche formalen Abschlüsse der Berufsbildung eingestuft werden. Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) schlägt für jeden Abschlusstyp ein Standardniveau vor. Eidgenössische Fähigkeitszeugnisse (berufliche Grundbildung) sind den Stufen 3 und 4 zugeordnet. Berufsprüfungen zur Erlangung eines eidgenössischen Fachausweises werden den Niveaus 4 bis 6 zugewiesen. Die Berufsprüfung «Technische Kauffrau/Technischer Kaufmann mit eidg. Fachausweis» ist gemäss NQR-Qualifikationsrahmen ein Abschluss der Stufe 6.

Bildungskonzept

- Der Bildungsgang dauert vier Semester und umfasst 844 Lektionen.
- Der Bildungsgang umfasst ein Basis-, ein Grundlagen- und zwei Vertiefungssemester. Das vierte Semester mit reduziertem Präsenzunterricht dient auch der individuellen Vorbereitung auf die Berufsprüfung.
- Es werden keine spezifischen fachlichen Vorkenntnisse verlangt.
- Der Unterricht findet wie folgt statt:
 - Sursee: Montag ganzer Tag und Samstagvormittag
 - Willisau Tag: Freitag ganzer Tag und Samstagvormittag
 - Willisau Abend: Freitagnachmittag, Freitagabend und Samstagvormittag
 - Drei Seminarveranstaltungen finden für beide Klassen zusätzlich am Montagabend statt
- Während des Semesters werden Lernkontrollen in allen Fachbereichen durchgeführt. Der Übertritt in ein nächst höheres Semester erfolgt, wenn ein Notendurchschnitt von 4.0 und eine Präsenzzeit von mindestens 80 Prozent ausgewiesen sind.
- Die schulinterne Promotionsprüfung nach einem Semester muss zwingend für die Weiterführung des Studiums resp. für die Vorbereitung auf die eidg. Berufsprüfung bestanden werden.
- Doppelbelastungen durch gleichzeitige Unterrichts- und Prüfungsphasen werden wenn immer möglich vermieden.

Der Bildungsgang Technische Kaufleute bereitet auf die eidg. Berufsprüfung wie folgt vor:





«Der Unterricht im Bildungsgang Technische Kaufleute ist gut strukturiert und top organisiert. Praxisorientierte Dozierende mit einem grossen Fachwissen bereiten optimal auf die Berufsprüfung vor. Alle ziehen am gleichen Strick. Der grosse Klassenzusammenhalt hat mich während dieser zweijährigen WBZ-Weiterbildung enorm gestützt.»

Julian Peter, Geuensee

Erfolgreicher WBZ-Absolvent Technischer Kaufmann eidg. Fachausweis

Grundlage für die eidg. Berufsprüfung sind elf Handlungsfelder. In diesen Handlungsfeldern werden die für die Tätigkeiten der technischen Kaufleute erforderlichen Kompetenzen thematisch zusammengefasst. Daraus lassen sich für den Unterricht verschiedene Lernbereiche ableiten.

Kompetenzen in elf Handlungsfeldern

| Prozesse / Handlungsfelder | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Management- prozesse | Handlungsfeld 1 Recht und Volkswirtschaft | Handlungsfeld 2 Unternehmens- führung und Umwelt | Handlungsfeld 3 Mitarbeiter- führung und Kommunikation | Handlungsfeld 4 Finanzielle Führung |
| Geschäfts- prozesse | Handlungsfeld 5 Supply Chain Management | Handlungsfeld 6 Marketing und Verkauf | Handlungsfeld 7 Services (Kundendienst) | |
| Unterstützungs- prozesse | Handlungsfeld 8 Personal(-arbeit) | Handlungsfeld 9 Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen | Handlungsfeld 10 Infrastruktur | Handlungsfeld 11 Qualität, Normen, Arbeitssicherheit und Ökologie |

Quelle: Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung Technischer Kaufmann/Technische Kauffrau vom 25.10.2016.

Weiterbildungszentrum
Kanton Luzern

wbz.lu.ch

Lernbereiche aus den Handlungsfeldern

| Lernbereiche | Handlungsfelder | Lektionen |
|---|-----------------|-----------|
| Supply Chain Management | 5, 10, 11 | 84 |
| Marketing und Verkauf | 6, 7 | 72 |
| Personalmanagement | 3, 8 | 124 |
| Finanzwirtschaft | 4, 9 | 170 |
| Unternehmensführung | 2 | 100 |
| Recht und Volkswirtschaft | 1 | 108 |
| Integrierte Fallstudie | 1 – 11 | 38 |
| Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik | 1 – 11 | 22 |
| Präsentation und Kommunikation | 1 – 11 | 20 |
| Interdisziplinäre Lerninhalte: Schriftliche Sprachkompetenz und Korrespondenz, Angewandte Informatik | – | 44 |
| Subtotal | | 782 |
| Schulinterne Examen, Simulationen | – | 46 |
| Persönliche Prüfungsvorbereitung | – | 16 |
| Total | | 844 |

Die schulinterne Promotions- und Zwischenprüfung decken die Lerninhalte des ersten Studienjahres (Basis- und Grundlagensemester) ab. Sämtliche Fächer werden schriftlich geprüft. Die schulinterne Diplomprüfung des Bildungsgangs Technische Kaufleute wird analog dem Reglement der eidg. Berufsprüfung durchgeführt. Die schulinterne Diplomprüfung dient primär der Simulation der schriftlichen und mündlichen Examen der Berufsprüfung. Aufgrund der Ergebnisse wird ein schulinternes Diplom ausgestellt.

Die fachliche Wegleitung mit den konkreten Arbeitssituationen je Handlungsfeld (gültig für die schulinterne Diplomprüfung wie auch für die eidg. Berufsprüfung) finden Sie im Anhang.

E-Learning

Das WBZ ergänzt die Stärken des Präsenzunterrichts mit digitalen Lernformen. Der Präsenzunterricht findet mit digitalen Tools und eigenem Notebook statt (BYOD - Bring Your Own Device). Der Unterricht kann teilweise online stattfinden – zu Unterrichtszeiten oder zeitunabhängig. Studierende profitieren so von einer modernen Unterrichtsform. Während der gesamten Weiterbildung erhalten Sie kostenlosen Zugriff auf die Microsoft 365 Plattform. Für die digitale Zusammenarbeit und den gegenseitigen Austausch nutzen wir Microsoft Teams. Dank dem Einsatz von Ebooks sind die Lehrmittel in der Regel jederzeit und überall verfügbar.

Die Anforderungen an die BYOD-Geräte finden sie auf wbz.lu.ch/byod.

Examen

Die Prüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis der Technischen Kaufleute. In dem Examen werden die Kompetenzen der oben beschriebenen Handlungsfelder anhand vernetzter, an der Praxis ausgerichteter Aufgaben überprüft. Die eidgenössische Berufsprüfung besteht aus neun Prüfungsteilen und sieht schriftliche und mündliche Klausuren vor.

Schriftliche Examen

| Prüfungsteile | Dauer |
|---|-------------|
| Prüfungsteil 1: Supply Chain Management | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 2: Marketing und Verkauf | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 3: Personalmanagement | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 4: Finanzwirtschaft | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 5: Unternehmensführung | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 6: Recht und Volkswirtschaft | 90 Minuten |
| Prüfungsteil 7: Integrierte Fallstudie | 150 Minuten |
| Prüfungsteil 8: Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik | 60 Minuten |

Mündliche Examen

| Prüfungsteile | Dauer |
|--|--|
| Prüfungsteil 9a: Präsentation und Kommunikation | 30 Minuten Vorbereitung 10 Minuten Präsentation 5 Minuten Reflexionsgespräch |
| Prüfungsteil 9b: Critical Incidents (Problemlösung in der Praxis) | 15 Minuten Prüfungsgespräch |

Quelle: Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung Technischer Kaufmann/Technische Kauffrau vom 25.10.2016.

Die eidg. Berufsprüfung findet jeweils im Frühherbst statt. Sie wird gesamtschweizerisch vom Schweizerischen Verband technischer Kaderleute Anavant zentral durchgeführt.

Abschluss

Wer die schulinterne Diplomprüfung erfolgreich bestanden hat, erhält das Diplom «Technische Kauffrau Weiterbildungszentrum Kanton Luzern» beziehungsweise «Technischer Kaufmann Weiterbildungszentrum Kanton Luzern».

Inhaber des Fachausweises sind berechtigt, sich als «Technische Kauffrau mit eidg. Fachausweis» beziehungsweise «Technischer Kaufmann mit eidg. Fachausweis» zu bezeichnen und diesen Titel öffentlich zu führen.

Bundesbeiträge/Subventionen

Der Bund unterstützt Studierende bei ihrer Vorbereitung auf eidgenössische Berufsprüfungen (eidg. Fachausweis) und höhere Fachprüfungen (eidg. Diplom) mit finanziellen Beiträgen im Rahmen der Subjektfinanzierung mit 50% der Unterrichtskosten, Lehrmittel und Materialien, abzüglich der Sachkosten von pauschal 80 Franken (max. 9'500 Franken).

Diese Subvention wird nach Absolvierung der eidgenössischen Prüfung, unabhängig vom Prüfungsergebnis, auf Antrag des Studierenden vom Bund ausgerichtet. Für nähere Angaben fragen Sie uns.



Weiterbildungsoptionen

Neben der höheren Fachprüfung «Technischer Geschäftsführer/Technische Geschäftsführerin mit eidgenössischem Diplom» des Schweizerischen Verbandes technischer Kaderleute Anavant bietet sich im Anschluss ein weiterführendes Studium in Betriebsökonomie an einer Fachhochschule oder einer höheren Fachschule an. Der Abschluss «Technischer Kaufmann/Technische Kauffrau mit eidgenössischem Fachausweis» ermöglicht weiter die Zulassung zu verschiedenen fachspezifischen Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen im Rahmen der höheren Berufsbildung.

Neben einer fachlichen Vertiefung sind nach Abschluss der Berufsprüfung «Technischer Kaufmann/Technische Kauffrau» auch Fremdsprachenkenntnisse auf Stufe B2 und höher (gemäss Europäischem Sprachenportfolio ESP) zu erwerben.

Fachliche Wegleitung

Hinweis: Die untenstehende fachliche Wegleitung enthält die Beschreibung der konkreten Arbeitssituation zu den elf Handlungsfeldern. Die detaillierten Kompetenz- resp. Leistungskriterien sind der aktuellen Wegleitung zur Prüfungsordnung zu entnehmen.

Handlungsfeld 1 «Recht und Volkswirtschaft»

Aus mikroökonomischen Überlegungen Handlungsempfehlungen ableiten

Die Technischen Kaufleute (TK) reflektieren wichtige Entwicklungen auf den Beschaffungs- und Absatzmärkten und leiten daraus Schlussfolgerungen für die Positionierung der eigenen Organisation ab (Mikroökonomie).

Grundlagen des öffentlichen Rechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen

Die Technischen Kaufleute (TK) kennen den Aufbau, die Grundzüge und die Abläufe in der Schweizerischen Rechtsordnung sowie die des öffentlichen Rechts in der Schweiz und können ihre Vorgesetzten auf rechtlich relevante Fragen aufmerksam machen. Sie achten dabei auf das Einhalten von rechtlichen Normen.

Grundlagen des Privatrechts für den Geschäftsalltag nutzbar machen

Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die Grundzüge des Schweizerischen Privatrechts und sind in der Lage, frühzeitig rechtlich relevante Problemfelder in den Tätigkeitsbereichen des Unternehmens zu erkennen und mit der Geschäftsleitung geeignete Strategien zur Problemlösung zu entwickeln. Sie achten dabei auf das Einhalten von rechtlichen Normen.

Handlungsfeld 2 «Unternehmensführung und Umwelt»

Strategie für den eigenen Bereich entwickeln

Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln alleine oder zusammen mit den Vorgesetzten die Strategie für den eigenen Bereich (z.B. Supply Chain Management, Marketing etc.). Diese leiten sie stringent aus der Unternehmensstrategie ab und definieren die langfristigen strategischen Ziele für ihren Bereich. Sie erkennen aus der Umweltanalyse mögliche Chancen und Gefahren sowie aus der Unternehmensanalyse Stärken und Schwächen. Sie können daraus verschiedene Strategieoptionen entwickeln und ihre eigene Strategie auswählen bzw. begründen. Ausserdem binden die TK die Mitarbeitenden aktiv in den Prozess mit ein. Sie präsentieren die Bereichsstrategie den Vorgesetzten.

Strategie im eigenen Bereich umsetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln gemeinsam mit den verantwortlichen Personen eine Umsetzungsplanung für ihre Bereichsstrategien. Im Prozess der Strategieumsetzung beziehen sie ihr Team aktiv mit ein und führen einen Dialog über die Strategieziele. Ängste der Mitarbeitenden nehmen sie ernst und Widerstände bauen sie ab. Sie begleiten die Umsetzung der strategischen Massnahmen aktiv und überwachen den Erfolg an Hand von Key Performance Indicators (KPI) und Benchmarks.

Veränderungsprozesse begleiten

Nach Vorgabe der Vorgesetzten initiieren die Technischen Kaufleute (TK) eine Veränderung in ihrem Bereich. Sie definieren Zielsetzungen und leiten daraus die notwendigen Massnahmen für die operative Umsetzung in ihrem Bereich ab. Sie stellen die Umsetzung der Veränderung in ihrem Bereich sicher.

In Projekten in unterschiedlichen Rollen mitarbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) leiten oder arbeiten aktiv in Projekten bzw. Teilprojekten mit. Sie klären den Auftrag, formulieren die Projektziele, definieren Meilensteine, bilden ein geeignetes Projektteam und planen das Projekt zeitlich, finanziell und qualitativ. Sie sind für die Beschaffung und Sicherung der notwendigen Ressourcen (Personen, Finanzen, Infrastruktur etc.) verantwortlich. Sie führen das Projektteam und stellen die Kommunikation und Information gegen innen und aussen sicher. Dem Projektcontrolling schenken sie grosse Aufmerksamkeit, machen, wenn nötig, Mehraufwendungen plausibel geltend und organisieren bei Zeitverzögerungen und Terminverschiebungen die nötigen Schritte. Sie schaffen möglichst gute Rahmenbedingungen für die Projektmitarbeitenden, sind präsent und unterstützen bei Bedarf. Sie gestalten die Beziehung mit den betroffenen Anspruchsgruppen aktiv und versetzen sich in

deren Welt hinein. Die TK übernehmen als Projektleiter/innen die Verantwortung für das Erreichen der Projektziele.

Betriebswirtschaftliche Probleme professionell angehen

Die Technischen Kaufleute (TK) haben die Aufgabe, Probleme unterschiedlichster Art zu lösen resp. konstruktiv am Lösungsprozess mitzuwirken. Dabei sind sie dafür verantwortlich, betriebswirtschaftliche Probleme in ihrer Vielschichtigkeit zu erfassen, geeignete Vorgehensweisen und Techniken zu wählen und in ihrem Arbeitsumfeld umzusetzen. Sie achten dabei auf eine fundierte Analyse der Ausgangslage und bearbeiten die Schritte „Suche nach denkbaren Alternativen“, „Bewertung“ und „Auswahl“ (nachvollziehbare Entscheidung) sorgfältig. Schliesslich überprüfen sie die Umsetzung und reflektieren den Entscheidungsprozess sowie die Ergebnisse.

Grundlegendes Wissensmanagement betreiben

Die Technischen Kaufleute (TK) eruieren das für ihren Bereich notwendige Wissen. Sie erwerben gezielt fehlendes Wissen, entwickeln vorhandenes Wissen und sorgen mit geeigneten Massnahmen dafür, dass das Wissen dokumentiert, bewahrt und innerhalb des Betriebes mit den richtigen Leuten geteilt und zielgerichtet genutzt wird.

Rückverfolgbarkeit und Dokumentation der Geschäftsprozesse abbilden

Die Technischen Kaufleute (TK) erarbeiten zusammen mit der Linie und dem Qualitätsmanagement ein Archivierungskonzept. Sie beachten dabei insbesondere die gesetzlichen Vorgaben (z.B. Produkthaftung) und die für ihre Branche gültigen Verordnungen.

Bei der Erstellung des Businessplans mitarbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Erstellung des Businessplans mit. Dazu bringen sie die wichtigsten Fakten und Ideen aus ihrem Bereich mit ein, diskutieren nach Bedarf mit den Verantwortlichen die Geschäftsidee, setzen Leitplanken und behandeln alle Fragen aus ihrem Bereich, die sich im Zusammenhang mit dem Vorhaben stellen. Sie helfen mit, dass der Business Plan wirklich auf die Zielgruppe ausgerichtet ist.

Bei der Gestaltung der Aufbauorganisation mitarbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Gestaltung einer sinnvollen Aufbauorganisation in der Unternehmung mit. Sie führen eine Funktionsanalyse durch, erstellen darauf aufbauend die für eine funktionierende Aufbauorganisation erforderlichen Instrumente und erarbeiten Verbesserungsvorschläge für Anpassungen. Die TK passen die Aufbauorganisation in Bezug auf veränderte Rahmenbedingungen bzw. einen identifizierten Optimierungsbedarf regelmässig an. Sie analysieren die

Veränderungen und leiten die entsprechenden Massnahmen ein.

Prozesse gestalten und einführen

Die Technischen Kaufleute (TK) gestalten die Prozesse für ihren Bereich. Sie definieren die zentralen Haupt- und Teilprozesse, sorgen bei vorhandenen Schnittstellen für eine Optimierung, entwickeln je nachdem neue Prozesse oder passen bestehende Prozesse an. Neue Prozesse integrieren sie in die vorhandenen Prozesslandkarten. Sie richten sich dabei an den Unternehmensstrategien aus und führen mit den verantwortlichen Personen Workshops durch. Diese moderieren sie, bringen die methodische Sichtweise ein und holen sich die fachlichen Inputs von den Teilnehmenden. Weiter sind die TK für die Anpassung der Prozessorganisation zuständig. Regelmässig hinterfragen sie die schriftlich festgelegten Prozesse, definieren neue oder passen die bestehenden Prozesse bei veränderten Gegebenheiten an. Eine besondere Herausforderung besteht für sie darin, die eigenen Prozesse und die der übrigen Ansprechpartner in Einklang zu bringen. Die TK nehmen Impulse oder Ideen zur Prozessoptimierung von Mitarbeitenden entgegen, analysieren die Anforderungen sorgfältig und bilden die geplanten Änderungen im Prozessablauf ab. Bei der Abbildung fliessen Überlegungen zur Machbarkeit und zur Unternehmensstrategie sowie zu weiteren relevanten Faktoren mit ein. Sie hinterfragen den bestehenden Prozess, prüfen, ob Funktionen oder Arbeitsschritte wegfallen bzw. neu hinzukommen und prüfen die Schnittstellen zu den anderen Abteilungen. Sie präsentieren die neuen Prozesse, eine Kostenschätzung und ein mögliches Umsetzungsvorhaben ihren Vorgesetzten. Die Umsetzung der Prozesse begleiten sie laufend. Sie visualisieren die Prozesse für die Mitarbeitenden in Teamsitzungen, erklären die neuen Prozessabläufe in verständlicher Form und diskutieren Stärken und Schwächen bzw. mögliche Konsequenzen daraus. Sie unterstützen die Führungsrollen bei der Umsetzung von Anpassungen und Änderungen.

Prozesse testen

Ist ein Prozess erstellt, organisieren die Technischen Kaufleute (TK) Tests, an denen alle betroffenen Stellen teilnehmen. Sie stellen die Dokumentation des Tests sicher. Sie werten die Resultate aus, bauen allenfalls Änderungen in die Prozesse ein und starten die Prozesseinführung.

Prozesse dokumentieren

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einführung, Visualisierung und Dokumentation der Prozesse zuständig. Dabei setzen sie zielgerichtet verschiedene Methoden ein, die zum Unternehmen passen. Sie achten darauf, dass die Prozessvisualisierung für alle Betroffenen

verständlich und nachvollziehbar ist. Sie sorgen dafür, dass die Prozessvisualisierung für alle zugänglich, überprüfbar, standardisiert und so detailliert wie nötig, sowie mit möglichst wenig Aufwand administrierbar ist.

Ökologische Ansprüche und Anliegen der Anspruchspartner bearbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen ökologische Ansprüche von Kunden, Lieferanten sowie anderen Anspruchspartner und leiten in der Praxis machbare Lösungen ab.

Grundlegende Empfehlungen für das Technologiemanagement einer Unternehmung ableiten

Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen wichtige Rahmenbedingungen und Entwicklungen in der technischen Umwelt ihrer täglichen Arbeit und leiten strategische Empfehlungen ab.

Wirtschafts- und Unternehmensethik betreiben

Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die Unterschiede zwischen Wirtschafts- und Unternehmensethik und sind in der Lage, ihre Vorgesetzten in der Umsetzung ethischer Anliegen zu unterstützen sowie im eigenen Tätigkeitsbereich ethische Überlegungen in das eigene Entscheiden und Handeln einzubeziehen.

Handlungsfeld 3 «Mitarbeiterführung und Kommunikation»

Mitarbeitende im Alltag führen

Die Technischen Kaufleute (TK) führen Mitarbeitende im Alltag und erteilen ihnen Arbeitsaufträge, welche deren Kompetenzen und Verantwortung entsprechen, und überwachen die Umsetzung. Sie sorgen dafür, dass Arbeitsplatz und Arbeitsinstrumente die Mitarbeitenden unterstützen und stellen dafür die nötigen Mittel zur Verfügung. Im Rahmen der Auftragsabwicklung unterstützen sie die Mitarbeitenden bei Bedarf und geben regelmässig Feedback. Dabei fördern sie eine aktive Rückmeldekultur.

Mitarbeitende in Ausnahmesituationen führen

Die Technischen Kaufleute (TK) führen Mitarbeitende in schwierigen Situationen professionell. Gibt es spezielle Vorkommnisse mit Mitarbeitenden, so thematisieren sie das rechtzeitig. Sie besprechen den Sachverhalt klar und suchen gemeinsam mit dem Mitarbeitenden nach einer geeigneten Lösung. Je nach Situation ziehen sie externe Expert:innen hinzu. Wenn die Massnahmen nicht die angestrebten Veränderungen bringen, dokumentieren sie den Verlauf entsprechend und sprechen im äussersten Fall Sanktionsmassnahmen (z.B. eine Kündigungsandrohung) aus. Im Falle einer Entlassung richten sich die TK an den dafür vorgegebenen Prozessen des HR (insb. Arbeitsrecht) aus.

Sitzungen durchführen

Die Technischen Kaufleute (TK) organisieren und leiten Sitzungen (z.B. Teamsitzungen, interdisziplinäre Fachgruppen, Projektgruppen, abteilungsübergreifende Sitzungen, Kundengespräche etc.). Sie legen besonderen Wert darauf, dass die richtigen Personen und Mitarbeitenden an den Sitzungen teilnehmen können und treffen entsprechende Massnahmen. Sie bereiten diese Veranstaltungen seriös vor, holen bei Bedarf vorab die Themen der Beteiligten ab und geben den Beteiligten so die Möglichkeit, eigene Themen einzubringen. Ort, Zeit und Traktanden der Sitzung geben sie frühzeitig bekannt. Sie leiten diese Veranstaltungen strukturiert, setzen aktiv Moderationstechniken ein, berücksichtigen den Gruppenprozess und achten bei der Sitzungsleitung darauf, dass sich alle Beteiligten mit ihren Bedürfnissen einbringen können. Sie bringen in der Moderation die verschiedenen Interessen unter einen Hut und motivieren die Anwesenden zur Zusammenarbeit. Sie thematisieren Probleme bzw. kritische Punkte frühzeitig, authentisch und lösungsorientiert. Weiter fördern sie den Austausch von Know-how innerhalb des Teams und fokussieren auf die gemeinsamen Ziele. Sofern erforderlich bereiten sie die Veranstaltungen entsprechend nach.

Kunden- und innerbetriebliche Schulungen organisieren und durchführen

Die Technischen Kaufleute (TK) organisieren und führen bei Bedarf Schulungen in ihrem Team oder mit Kunden (z.B. technische Produktschulungen, Anwenderschulungen) durch. Sie analysieren den Schulungsbedarf sorgfältig und holen bei Bedarf vorab die Themen bei den Beteiligten ab. Sie entscheiden, ob sie die Schulung intern oder mit einem externen Partner durchführen. Bei der internen Durchführung planen sie den Ablauf detailliert und setzen die Schulungen zielgruppengerecht um. Sie erteilen konkrete Umsetzungsaufträge und stellen die Umsetzung sicher. Sie werten den Erfolg der Schulungen aus und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen für nächste Schulungen ab.

Intern informieren und kommunizieren

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für ein professionelles Informieren und Kommunizieren im eigenen Bereich verantwortlich. Sie ermitteln den Informations- und Kommunikationsbedarf der unterschiedlichen internen Anspruchsgruppen und beschaffen die nötigen Informationen. Falls die Informationen unschlüssig oder lückenhaft sind, holen sie sich weitere Informationen ein, um selber bestmöglich informiert zu sein. Sie filtern die für die Zielgruppen relevanten Informationen heraus, bereiten sie in geeigneter Form auf und geben sie gezielt an die Anspruchsgruppen weiter. Sie wählen die passenden Kanäle wie z.B. E-Mail, kurze informelle Sitzungen, wöchentlich fixe Sitzungen oder andere Formen und achten

auf eine zielgruppenadäquate Sprache. Dabei respektieren sie jederzeit die Informationspolitik des Unternehmens. Sie planen und führen professionelle Gespräche mit verschiedenen internen Anspruchsgruppen durch. Sie nehmen Störungen in der zwischenmenschlichen Kommunikation frühzeitig wahr und reagieren mit geeigneten Massnahmen.

Mit externen Anspruchsgruppen kommunizieren

Die Technischen Kaufleute (TK) stellen eine optimale Kommunikation der eigenen Unternehmung mit externen Anspruchsgruppen (insb. Lieferanten und Kunden) sicher. Besteht ein Informationsanlass, planen die TK zielgruppenspezifisch die Kommunikation/Informationsweitergabe, um sicherzustellen, dass die betriebliche Entscheidung nachvollzogen werden kann bzw. akzeptiert wird. Sie bereiten die Inhalte zielgruppenspezifisch auf, wählen die passenden Informationskanäle bzw. Instrumente und gestalten diese professionell, sodass die gesetzten Ziele erreicht werden.

Kommunikation in schwierigen Situation sicherstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) unterstützen die Kommunikation der eigenen Unternehmung nach innen und aussen auch in Krisensituationen. Sie stellen die rasche Kommunikation und Information mit den betreffenden internen oder externen Stellen sicher und unterstützen/koordinieren diese vor Ort. Im grösseren Krisenfall tragen die TK die Verantwortung für die Umsetzung der internen Notfallpläne ihres Bereichs. Sie sind mit den internen Notkonzepten vertraut, kennen ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie die verantwortlichen internen und externen Stellen.

Verfügbare Zeit optimieren

In ihrem Arbeitsalltag setzen die Technischen Kaufleute (TK) eine wirksame und effiziente Arbeitstechnik ein, unabhängig davon, ob sie im Unternehmen oder von zuhause aus arbeiten (Homeoffice). Sie formulieren realistische und motivierende persönliche Ziele sowie Arbeitsziele. Sie verschaffen sich laufend einen Überblick über die zu erledigenden Aufgaben und delegieren Aufgaben, die sie nicht selbst erledigen müssen, an die entsprechende Stelle. Durch eine systematische Zeitplanung stellen sie die termingerechte und effiziente Erledigung der Aufgaben sicher. Die TK sorgen für eine Gestaltung des Arbeitsplatzes, welche die Aufgaben-erledigung optimal unterstützt.

Mit den eigenen Ressourcen sorgsam umgehen

Die Technischen Kaufleute (TK) sorgen für einen persönlichen Ausgleich und setzen verschiedene Erholungsmassnahmen bewusst ein. Sie zeigen Präsenz am Arbeitsplatz und bemühen sich aktiv um Arbeit. Sie meistern allfällig lange Arbeitstage und gestalten ihre

Arbeitszeit flexibel. Mit Stresssituationen gehen sie positiv um und sehen diese als Herausforderung oder bemühen sich um Entlastung. Bei Bedarf setzen die TK für sie hilfreiche Techniken des Stressmanagements um. Sie pflegen ihr privates Umfeld (Familie, Freunde etc.) bewusst. Sie reflektieren ihren eigenen Energiehaushalt, den Umgang mit dem eigenen Körper und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrechtzuerhalten.

Reflektiert mit elektronischen Medien umgehen

Die Technischen Kaufleute (TK) reflektieren sich selber in Bezug auf den Umgang und die Beschaffung von Informationen im Internet und optimieren ihren Umgang mit elektronischen Medien fortlaufend. Sie verwenden dazu Tools, die zu den eigenen Denkmustern passen.

Eigene Marktfähigkeit stärken

Die Technischen Kaufleute (TK) achten auf die Entwicklung ihrer persönlichen Kompetenzen. Sie nehmen regelmässig eine Standortbestimmung vor und planen die eigenen fachlichen oder persönlichen Entwicklungsmassnahmen konsequent.

Berufliches Netzwerk pflegen

Die Technischen Kaufleute (TK) bauen ihr Netzwerk strategisch auf und pflegen dieses aktiv. Sie sind in den relevanten brancheninternen und branchenübergreifenden Netzwerken präsent und nehmen an entsprechenden Anlässen teil. Sie pflegen Kontakte zu verschiedenen Anspruchsgruppen. Die TK nutzen Social Media und tauschen sich mit Berufskollegen:innen aus.

Handlungsfeld 4 «Finanzielle Führung»

Budgetierung für den eigenen Bereich durchführen

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Budgeterstellung und das Controlling des Teilbudgets ihres Bereichs zuständig. Sie erarbeiten einen Budgetvorschlag für das Teilbudget ihres Bereichs und präsentieren diesen den verantwortlichen Stellen. Das Teilbudget fliesst anschliessend ins Gesamtbudget ein.

Controlling führen

Die Technischen Kaufleute (TK) formulieren für ihren Bereich finanzielle Ziele und nehmen während des Jahres regelmässig Soll-Ist-Vergleiche zur Erreichung dieser Ziele vor. Sie können Abweichungen gezielt nach deren Ursachen und Auswirkungen analysieren und erkennen den Handlungsbedarf. Sie leiten Massnahmen zur Optimierung ab oder holen sich allenfalls eine Genehmigung zu einer Zielabweichung ein. Weiter ermitteln sie regelmässig die wichtigsten Steuerungsgrössen (Kennzahlen). Die Optimierungsmassnahmen setzen sie mit ihrem Team konsequent um. Sofern kurzfristige Kos-

tensparmassnahmen nötig sind, setzen sie diese ebenfalls zielgerichtet in ihrem Bereich um. Die TK erstellen regelmässig transparente Kostenzusammenstellungen und rapportieren diese an die zuständigen Stellen.

Bei Investitions- und Finanzierungsvorhaben mitarbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Investitionsplanung mit und bringen dabei ihren Bereich ein. Sowohl bei langfristigen als auch bei kleineren Investitionen stellen sie dazu sorgfältige Berechnungen für ihren Bereich an und erfassen die anfallenden Geldströme vollständig. Sie zeigen nachvollziehbar auf, ab wann sich eine Investition rechnet und stellen die Investitionen angemessen in laufenden Ergebnissen des Bereichs dar. Sie präsentieren die Investitionsrechnung bei Bedarf. Bei der Erstellung von Finanzierungsentscheidungen wirken die TK aktiv mit. Sie kommen in die Situation, unterschiedliche Finanzierungsformen zu beurteilen, bei der Formulierung von Finanzierungsanträgen mitzuwirken und den längerfristigen Finanzbedarf (z.B. bei der Erstellung von Business Plänen oder bei der Finanzierung von Investitionsprojekten) einer kleineren oder mittleren Unternehmung zu berechnen.

Finanzplanung unterstützen

Die Technischen Kaufleute (TK) helfen bei der Erarbeitung der finanziellen Planung für die nächsten 3-5 Jahre ihres Bereiches bzw. des gesamten Betriebes mit. Dazu arbeiten sie die entsprechenden Kennzahlen ihres Bereiches sorgfältig auf, stellen die erwarteten Zahlungen (Eingänge und Ausgänge) einander gegenüber und ziehen daraus die richtigen zukunftsorientierten Schlüsse für den eigenen Bereich. Diese Schlüsse bereiten die TK entsprechend den betrieblichen Vorgaben zuhanden der Leitung auf und präsentieren sie nötigenfalls.

Handlungsfeld 5 «Supply Chain Management»

Beschaffungscodex anwenden

Neben den gesetzlichen Bestimmungen, die es einzuhalten gilt, werden heutzutage auch ethische, moralische sowie ökologische Verhaltensgrundsätze immer wichtiger. Diese Grundsätze müssen auf die gesamte Supply Chain angewendet werden (Sourcing Codex). Die Technischen Kaufleute (TK) setzen den Beschaffungscodex (Beschaffungshandbuch) sinngemäss um. Aufgrund der Evaluation der Beschaffungen unterbreiten sie dem Vorgesetzten Vorschläge zur Optimierung der entsprechenden Richtlinien. Sollten Richtlinien fehlen, engagieren sie sich bei der Formulierung. Die erarbeiteten Richtlinien setzen die TK mit den zur Verfügung stehenden Beschaffungs- und allenfalls Logistiktools bzw. gemäss den entsprechenden Prozessen um. Sie beurteilen die bestehenden Richtlinien aufgrund von

abgeleiteten Kennzahlen und formulieren falls notwendig entsprechende Optimierungsvorschläge. Benötigte Zertifikate müssen verlangt und überprüft werden (Umweltzertifikate, Qualitätszertifikate).

Beschaffungsstrategie erstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) können anhand der Produkteigenschaften und deren Anforderungen eine geeignete Beschaffungsstrategie unter der Berücksichtigung aller äusseren Einflüsse (Märkte, Lieferantenportfolio usw.) erstellen.

Beschaffungsmarkt analysieren

Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die Bedürfnisse der internen Anspruchsgruppen (Produktion, Entwicklung, Quality, Finanzen etc.) und erstellen daraus ein Beschaffungs- Pflichtenheft. Anhand dessen werden geeignete Märkte und Lieferanten evaluiert.

Die TK beschaffen sich selbständig Informationen über Beschaffungsmärkte und Lieferanten. Von potentiellen Lieferanten („long list“) wird ein Angebot verlangt und verglichen. Die interessantesten Lieferanten werden zur Verhandlung eingeladen („short list“). Die TK kennen ihre Verhandlungsposition und bereiten sich akribisch auf die Verhandlung vor, um ein bestmögliches Ergebnis zu erzielen.

Lieferantenmanagement realisieren

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Vorauswahl von geeigneten Lieferanten zuständig. Dazu beschaffen sie sich zunächst am regionalen und internationalen Markt Informationen über die verschiedenen Anbieter. Sie evaluieren diese anhand eines bedarfsspezifischen Kriterienkatalogs bzw. eines Pflichtenhefts.

Die TK managen ihre Lieferanten selbständig. Die TK pflegen mit ihren Lieferanten einen regelmässigen Kontakt, telefonisch und/oder persönlich und halten gemachte Vereinbarungen schriftlich fest. Die TK kontrollieren die Lieferantenverträge (Einzelverträge oder Rahmenverträge). Sie bewerten ihre Lieferanten regelmässig und initiieren entsprechende Massnahmen, um das Portfolio zu optimieren. Sie überprüfen, ob ihre Lieferanten noch geeignet sind oder ob das Portfolio erweitert bzw. Lieferanten ausgetauscht werden müssen. Bei Abweichungen von den vereinbarten Lieferbedingungen (Qualität, Termin, Preis usw.) müssen mit den Lieferanten sofortige und griffige Aktionen definiert werden.

Warenannahme abwickeln

Die Technischen Kaufleute (TK) überprüfen den Wareneingang. Bei konformen Anlieferungen werden diese dem Lager zur Einlagerung übergeben.

Bei nicht konformen Lieferungen kontaktieren die TK den Lieferanten. Sie besprechen mit ihm das entspre-

chende Vorgehen und verhandeln allenfalls mit ihm über Forderungen, gestützt auf die Haftungs- und Penaltiesbedingungen, mit dem Ziel, die Schadenskosten möglichst klein zu halten. Die TK organisieren zudem die erforderlichen Rücklieferungen und erfassen diese im System.

Produktionsstrategie umsetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) kennen die internen Produktionsprozesse und können anhand der Produktanforderungen die Produktionsstrategie (One-piece flow, make to stock, make to order) unter der Berücksichtigung der Ressourcen, Produktionskosten und der Bedürfnisse der internen Anspruchsgruppen bestimmen. Engpässe müssen erkannt und eventuell Massnahmen ergriffen werden (externe Vergabe, Beschaffung von zusätzlichem Equipment, Anordnung von Überstunden).

Produktionsprozesse gestalten

Die Technischen Kaufleute (TK) planen und überwachen regelmässig die Einhaltung des vereinbarten Produktionsprogramms anhand der Fortschrittskontrolle oder anhand von eingegangenen Rückmeldungen. Sie leiten aufgrund der erkannten Abweichungen die notwendigen Massnahmen ein.

Sie besprechen mit jenen Kunden, deren Produktionen für diesen Zeitraum geplant waren, bei Abweichungen vom Plan die Alternativen und beschliessen dann das konkrete Vorgehen. Gemeinsam mit der Produktionsleitung planen sie den entsprechenden Ressourceneinsatz und kontrollieren, ob alles notwendige Material zum entsprechenden Produktionstermin vorhanden ist.

Nachkalkulation ausführen

Die Technischen Kaufleute (TK) erstellen aufgrund von Materialbezügen und Zeitrückmeldungen die entsprechenden Produkt-/Leistungsnachkalkulationen. Die TK vergleichen regelmässig die Abweichungen zwischen Soll- und Ist-Kosten. Sie erstellen zusammen mit den betroffenen Bereichen eine entsprechende Ursachenanalyse und kontrollieren die Einleitung und Umsetzung der beschlossenen Korrekturmassnahmen. Bei grösseren oder regelmässigen Abweichungen passen sie die Kalkulationsgrundlagen (Stücklisten, Operationspläne und deren Vorgabezeiten) an.

Arbeiten in der Distributionslogistik vorbereiten

Die Technischen Kaufleute (TK) verschaffen sich einen Überblick über die eingegangenen Informationen, Termine und Dokumente in enger Zusammenarbeit mit dem Verkauf.

Mit einem Terminverwaltungstool werden die Rüstlisten für die anstehenden Lieferungen generiert. Gemeinsam mit dem Team besprechen die TK die anstehenden Auslagerungen und Ladetermine, sodass alle im Team auf

dem gleichen Wissensstand sind.

Waren und Produkte kommissionieren und verpacken

Die Technischen Kaufleute (TK) planen die Kommissionierung und Verpackung von Waren und Produkten. Dazu besprechen sie mit ihrem Team die anstehenden Aufträge, stellen sicher, dass die nötigen Dokumente (Rüst-, Kommissionierungslisten) vorhanden sind und tauschen wichtige Informationen zu den Aufträgen aus (Versandinstruktionen, länderspezifische Vorgaben, Sicherheitsbestimmungen etc.). Sie legen fest, wo die verpackten Waren bis zur Auslieferung gelagert werden.

Anhand der Rüstliste prüfen sie die gerüstete Ware, zählen die Packstücke und visieren die einzelnen Positionen. Haben sie die Waren/Produkte geprüft, leiten sie die entsprechenden Informationen an die entsprechende interne Stelle weiter, damit die nötigen Lieferdokumente erstellt werden können.

Lieferaufträge inkl. Verlad abwickeln

Die Technischen Kaufleute (TK) planen und überwachen den Verlad von kommissionierten und verpackten Waren. Unklarheiten in Bezug auf die zu verladenden Produkte (Versandinstruktionen, länderspezifische Vorgaben, Sicherheitsbestimmungen etc.) klären die TK direkt mit den zuständigen Mitarbeitenden. Dazu ziehen sie alle nötigen Informationen und Dokumente bei.

Prozesse in der Lagerlogistik gestalten

Die Technischen Kaufleute (TK) definieren anhand der Produkthanforderungen (Verbrauch, Platzbedarf, Anforderungen an die Umwelt, gesetzliche Bestimmungen, usw.) die optimalen Lagerarten (Hochregal-, Blocklager usw.) und die Lagerorganisation (Zentrallager, direkt an der Produktionslinie, JIS, VMI, usw.) und bestimmen den Waren- und Informationsfluss (Kanbankarten, Barcode-system, RFI, usw.).

Die TK nehmen die gelieferte Ware entgegen, identifizieren sie anhand der Bestellung und des Lieferscheins, verifizieren die angelieferte Stückzahl und überprüfen die Lieferung auf allfällige Transportschäden und andere Qualitätsmerkmale gemäss allenfalls zusätzlicher Eingangskontrollvorschriften.

Lagerung und Inventur betreiben

Die Technischen Kaufleute (TK) bestimmen die Einlagerungsstrategie und bewerten die verschiedenen mit der Lagerung verbundenen Risiken (Temperatur, Lagerdauer etc.) und besprechen das Ergebnis mit ihren Vorgesetzten. Sie leiten und organisieren die jährliche Inventur, die aufgrund eines standardisierten Prozesses erfolgt.

Entsorgungslogistik und Nachhaltigkeit bewerkstelligen
Die Technischen Kaufleute (TK) sind schon in der Produktentstehungsphase die Ansprechperson in Bezug zur Auslegung von Verpackungskonzepten. Diese sind nach ökologischen wie auch nach ökonomischen Aspekten

auszulegen mit dem Ziel, eingesetzte Materialien wieder zu verwenden oder einer geeigneten Entsorgung zuzuführen. Sie sind in der Lage, ein Entsorgungskonzept auszuarbeiten und umzusetzen.

Zusätzlich unterstützt der TK den Sicherheitsbeauftragten im Betrieb rund um Fragen zur korrekten Entsorgung von Gefahrgütern.

Handlungsfeld 6 «Marketing und Verkauf»

Neukunden akquirieren

Die Technischen Kaufleute (TK) recherchieren regelmässig im Internet, in (Regional-)Zeitungen, Handelsregisterauszügen oder finden im Gespräch mit bestehenden Kunden weitere potentielle Neukunden. Mit den in Betracht kommenden Kunden nehmen die TK telefonisch oder per E-Mail Kontakt auf und versuchen, einen Termin vereinbaren zu können. Kommt der Termin zustande, bereiten sie sich gewissenhaft auf den Besuch vor. Sie konsultieren dazu die Webseite des Kunden und setzen konkrete Besuchsziele. Im Gespräch, das primär dem gegenseitigen Kennenlernen dient, präsentieren die TK die eigene Firma und eruieren die spezifischen Bedürfnisse sowie Interessen des Kunden. Sie erstellen auf diese Weise eine Bedarfsanalyse bzw. nehmen eine Einschätzung des Erstkundenkontakts vor, den sie mittels gezielter Kontrollfragen überprüfen. In der Regel geben sie dem Kunden Muster und/oder Informationsmaterial ab. Sie schliessen das Gespräch ab, indem sie das weitere Vorgehen vereinbaren. Nach dem Besuch erstellen sie einen Bericht zuhanden ihrer Vorgesetzten. Dem Kunden wird ein Résumé des Besuchs zugestellt und nach einiger Zeit fassen die TK telefonisch oder persönlich bei Kunden nach.

Kundenbedürfnisse erheben

Die Technischen Kaufleute (TK) erheben die Kundenbedürfnisse regelmässig im direkten Gespräch mit den Kunden oder mit Informationen aus verschiedenen Medien, insb. Internet und Customer Relation Management (CRM). Basierend auf diesen Informationen und im Gespräch mit ihren Kunden erheben die TK den spezifischen Bedarf und schlagen ihnen im Idealfall das passende Produkt bzw. eine geeignete Lösung vor. Insbesondere bei rückläufigen Verkaufszahlen eruieren sie in einem persönlichen Gespräch mit dem Kunden die Gründe dafür und diskutieren mögliche Verbesserungen. Sie arbeiten die Kundenfeedbacks auf und halten diese schriftlich in ihrem Gesprächsrapport fest. Relevante Punkte besprechen sie mit ihren Vorgesetzten. Die TK überprüfen regelmässig mögliche Aktivitäten auf Social Media ihrer potentiellen und bestehenden Kunden.

Spontanen Erstkontakt mit Kunden nutzen

Die Technischen Kaufleute (TK) sind die erste Ansprech-

person von Neukunden im Verkaufslokal, im Ausstellungsraum oder über die telefonische Beratung resp. den Telefonverkauf. Sie führen dabei ein klassisches Verkaufsgespräch. Sie erkundigen sich nach den spezifischen Bedürfnissen des Kunden, analysieren diese rasch und empfehlen dem Kunden ein auf seine Bedürfnisse abgestimmtes Produkt. Sie zeigen die in Frage kommenden Produkte oder Lösungen im Ausstellungsraum, anhand von Katalogen oder auf der Website und begründen ihre Empfehlungen. Sie versorgen die Kunden mit entsprechendem Informationsmaterial und vereinbaren mit ihnen die nächsten Schritte. Meldet sich der Kunde nicht mehr von sich aus, fassen die TK in der Regel nach.

Offerten erstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) erheben beim Kunden die für die Offerte relevanten Spezifikationen wie Ausführung, Menge, Qualität, Service, Finanzierung etc. und hinterfragen jeweils die Wichtigkeit der einzelnen Faktoren. Im Falle öffentlicher Ausschreibungen treffen sie zusätzlich die nötigen internen Abklärungen und kontaktieren, falls nötig, allfällige externe Partner. Bei Bedarf schlagen sie Alternativen vor, die sie dem Kunden präsentieren oder vorführen und organisieren Informationsmaterial bzw. Muster. Ebenfalls eruieren sie die Preisvorstellungen des Kunden. Die im Gespräch erhobenen Offertedetails leiten sie zur eigentlichen Offertstellung an den Verkauf Innendienst weiter oder kümmern sich selbst darum. In diesem Fall erstellen die TK die Offerte mit Hilfe eines entsprechenden Tools (spezifische Software), das die verschiedenen Produktvarianten und -zusätze inkl. Preis und Liefertermine enthält. Ist mit dem Kauf ein Eintausch (z.B. Auto) verbunden, bewerten die TK zusammen mit den Fachleuten das Eintauschprodukt und integrieren den Eintauschpreis in die Offerte. Sie senden die Offerte dem Kunden zu und fassen telefonisch oder per Mail nach, sofern sie vom Kunden innerhalb der vereinbarten Frist keine Rückmeldung erhalten.

Abschluss tätigen

Die Technischen Kaufleute (TK) führen auf Basis der Offerte mit dem Kunden Vertragsverhandlungen. Sie bereiten sich gewissenhaft darauf vor und legen sich ein gezieltes Nutzenargumentarium zu, um den Kunden von der Offerte zu überzeugen und ihn zum Abschluss zu bewegen. Bei den Vertragsverhandlungen erläutern sie noch einmal die Grundlagen der Offerte und bringen allenfalls die Möglichkeit von Zusatzgeschäften ins Gespräch. Fragen nach weiteren Rabattmöglichkeiten oder Preisreduktionen behandeln sie mit der erforderlichen Umsicht. Kommt es zum Vertragsabschluss, klären sie mit dem Kunden die für die Auftragsabwicklung erforderlichen Details und informieren die für die Vertragsausstellung zuständige Stelle oder erstellen selber den Vertrag. Die TK nutzen dazu das zur Verfügung stehen-

de spezifische Tool (Software). Entweder senden sie den Vertrag dem Kunden zu oder fertigen ihn gleich aus und lassen ihn vom Kunden unterzeichnen. In diesem Fall erläutern sie dem Kunden gleichzeitig das weitere Vorgehen bis zur Auslieferung des Produkts.

Auftrag abwickeln

Die Technischen Kaufleute (TK) geben die im Vertrag festgehaltenen Rahmenbedingungen in das Bestellsystem ein. In Abstimmung mit den betroffenen Geschäftsbereichen stimmen sie mit dem Kunden die Termine ab. Bei weiterem Klärungsbedarf stellen die TK sicher, dass die betroffenen Stellen die notwendigen Informationen erhalten. Bei Finanzierungsfragen von Seiten Produktion oder Bank setzen sich die TK mit dem Kunden zur Klärung der Fragen in Verbindung und leiten die entsprechenden Informationen an die dafür zuständige Stelle weiter.

Produkt ausliefern

Sobald ein Produkt lieferbereit ist, erhalten die Technischen Kaufleute (TK) eine entsprechende Meldung. Sie kontrollieren, ob das Produkt über die vereinbarten Eigenschaften verfügt und vereinbaren mit dem Kunden einen Übergabetermin. Die TK stellen sicher, dass bei einer Übergabe (sofern notwendig, beispielsweise bei grösseren Produkten) die Service- und Garantiebedingungen vom Lieferpersonal oder direkt von ihnen selber mit dem Kunden besprochen werden.

Auftragsabwicklungsprozess überwachen

Die Technischen Kaufleute (TK) überwachen den Auftragsabwicklungsprozess und intervenieren, wenn ein Problem auftaucht, wie beispielsweise Lieferverzögerungen. Sie nehmen dabei eine Vermittlerrolle zwischen den Kunden und dem Verkauf Innendienst oder der Produktion ein. Sie überwachen den Lieferungsprozess und lösen die Rechnungsstellung aus. Sie kontrollieren die Rechnungen und bewilligen eventuelle Gutschriften, die von Mitarbeitenden an sie herangetragen werden.

Kundenpflege und Kundenbindungsmassnahmen durchführen

Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen ihre Kundenkontakte regelmässig und führen gezielte Kundenbindungsmassnahmen durch. Sie bereiten sich gewissenhaft auf die Kundenbesuche oder den schriftlichen resp. telefonischen Kundenkontakt vor, konsultieren dazu die Kundenhistorie und setzen individuelle Gesprächsziele. Je nach Ausgangslage bieten sie ihren Kunden Umsatz- und Rabattsysteme oder andere monetäre Anreize an. Sie besprechen mit ihnen die diesbezüglichen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und halten nötigenfalls Rücksprache mit ihren Vorgesetzten. In Absprache mit ihren Vorgesetzten schlagen die TK ihren Kunden Zu-

satzleistungen vor. Nach Abschluss des Gesprächs erstellen sie einen Besuchsbericht. Sie erheben regelmässig die Kundenzufriedenheit telefonisch, oder bei einem grossen Auftragsvolumen bzw. engen Kundenbeziehungen persönlich.

Markt analysieren

Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren laufend ihren Markt mit dem Ziel, Trends und Entwicklungen im Umfeld zu erkennen und die Positionierung des eigenen Unternehmens am Markt richtig einzuschätzen. Zu diesem Zweck studieren sie beispielsweise die Regionalzeitungen in ihrem Verkaufsgebiet, pflegen ihr persönliches und berufliches Netzwerk und recherchieren gezielt im Internet, um so neue Kunden zu entdecken. Dabei beachten sie auch die sozialen Medien. Zudem beobachten sie ihre Mitbewerber und erfahren dazu in der Regel am meisten im Gespräch mit ihren Kunden. Sie nehmen an Verbandsveranstaltungen, Networkinganlässen usw. teil.

Marktsegmentierung vornehmen

Die Technischen Kaufleute (TK) wählen geeignete Kriterien für die Marktsegmentierung aus und priorisieren ihre Kunden anhand einer entsprechenden Methode. Dadurch stellen die TK sicher, dass sie eine möglichst hohe Übereinstimmung zwischen den betrieblichen Möglichkeiten (in Bezug auf die Produkte) und den Bedürfnissen ihrer Kunden erreichen können. Die Resultate der Marktanalyse besprechen sie mit ihren Vorgesetzten und leiten gemeinsam mit ihnen Massnahmen ab.

Marketingziele und Marketing-Mix festlegen

Die Technischen Kaufleute (TK) leiten aus den unternehmerischen Zielsetzungen und der aktuellen Marktlage konkrete Marketing-Ziele für den eigenen Bereich ab. Anhand der festgelegten Ziele entwickeln sie eine Marketingstrategie und leiten die dazugehörigen Massnahmen (Marketing-Mix) für ihren Bereich ab.

Verkaufsförderung umsetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) gestalten Verkaufsförderungsmassnahmen selbständig. Dazu analysieren sie frühzeitig und regelmässig die Verkaufszahlen, um die entsprechenden Prioritäten zu setzen. Sie sammeln laufenden Ideen, um in Absprache mit ihrem Vorgesetzten Sonderaktionen umsetzen zu können. Sie planen die Massnahmen, besprechen diese mit der vorgesetzten Person und begleiten die Umsetzung. Sie werten die Massnahmen regelmässig aus und leiten Optimierungsmassnahmen ab.

Events planen und umsetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) arbeiten bei der Organisation von Kundenevents mit oder beteiligen sich an

Ausstellungen und Messen. Sie helfen bei der Planung und Organisation von Kundenveranstaltungen, planen und organisieren nach Absprache mit ihren Vorgesetzten Kundenausflüge und Betriebsbesichtigungen, begleiten die Events bei Bedarf selber und übernehmen an Messen zeitweise die Standbetreuung. Sie halten sich an das zur Verfügung stehende Budget und wählen die richtigen Ansprechpersonen aus. Sie laden ihre Kunden zum Event ein und nutzen diese Plattform zur Pflege der bestehenden und zur Akquisition von neuen Kunden. Nach einer Ausstellung bzw. Messe fassen sie die Kontakte bei Bedarf nach und erstellen, wenn nötig, entsprechende Statistiken.

Leistungsangebot mitgestalten

Die Technischen Kaufleute (TK) entwickeln aufgrund von Kundenrückmeldungen Vorschläge für Produkterweiterungen, Produktverbesserungen, neue Produkte, Angebote oder Vorschläge zur Neugestaltung/Verbesserung oder Optimierung von Bedienungsanleitungen von Produkten oder von Verpackungen bzw. deren Ausstattung. Sie halten sich über Neuentwicklungen auf dem Laufenden und hinterfragen regelmässig die aktuellen Lösungen. Ihre Vorschläge leiten sie an die entsprechenden internen Spezialisten (Entwicklung, PM etc.) oder vorgesetzte Stellen weiter.

Bei der Preisgestaltung mitarbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die vom Verkauf Innendienst oder ihren Vorgesetzten kalkulierten Preise und angewandten Preismodelle, um so über ein überzeugendes Argumentarium im Verkaufsgespräch mit ihren Kunden zu verfügen. Dabei konzentrieren sie sich auf die Überprüfung der Erstellungskosten und der Margen ihrer Produkte. Die TK führen mit ihren Kunden Preisdiskussionen und entscheiden über allfällige Preisnachlässe im Rahmen ihrer Kompetenz. Übersteigen die Vorstellungen des Kunden den Handlungsspielraum der TK, leiten sie diese an ihre Vorgesetzten weiter. Informationen zu Konkurrenzpreisen, die sie im Verkaufsgespräch erfahren, leiten sie ebenfalls an diese weiter. In den Preisdiskussionen hinterfragen die TK kritisch die Preisvorstellungen der Kunden oder von ihnen kommunizierte Konkurrenzpreise, insb. in Bezug auf die mit dem Preis verbundenen Leistungen wie Service, Lieferung, Lagerhaltung etc. Sie argumentieren entsprechend. Bei speziellen Zahlungsmodalitäten (z.B. Annahme von WIR), ziehen die TK ihre Vorgesetzten in die Preisdiskussion mit ein.

Marken gegen aussen vertreten

Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen die Marken in erster Linie über ihre Persönlichkeit. Sie zeigen ihren Kunden die eigene Loyalität gegenüber ihrem Unternehmen sowie die Begeisterung zu den vertretenen Pro-

dukten und Dienstleistungen. Sie stellen sicher, dass sie von den Kunden richtig verstanden werden. Sie leben die Werte der Marken vor bzw. machen diese erlebbar.

CRM nutzen und pflegen

Die Technischen Kaufleute (TK) pflegen alle Besuche und Kundenkontakte ins CRM (Kundenbeziehungsmanagement) ein. Sie nutzen das CRM aktiv für ihre Besuchsplanung, zur Kontaktpflege und zur Erstellung ihrer Besuchsberichte.

Handlungsfeld 7 «Services (Kundendienst)»

Beantworten von Kundenanfragen

Die Technischen Kaufleute (TK) beantworten komplexe telefonische Kundenanfragen. Sie nehmen die Anliegen der Kunden ernst und stellen sicher, dass sie diese Anliegen verstanden haben. Fragen, die sie selber beantworten können, beantworten sie fundiert und verständlich. Anliegen, die sie nicht selber beantworten können, leiten sie an die zuständige Person intern weiter oder treffen die nötigen Abklärungen mit der zuständigen Person. Je nach Anfrage leiten die TK Massnahmen ab (z.B. Offerte erstellen) und vereinbaren mit dem Kunden das weitere Vorgehen.

Kundenrückmeldungen bearbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) nehmen die von ihren Kunden oder von Mitarbeitenden kommunizierten Rückmeldungen entgegen. Diese leiten sie anschliessend in geeigneter Form an die richtige Stelle weiter (z.B. das Product Management, die eigene Entwicklungsabteilung oder diejenige der Produktionsfirma).

Reklamationen bearbeiten

Die Technischen Kaufleute (TK) nehmen Reklamationen der Kunden entgegen, hinterfragen deren Gründe und leiten die Beanstandung an die entsprechende interne Fachstelle weiter. Allenfalls suchen sie selber mit dem Kunden nach einer für beide Seiten befriedigenden Lösung, in der Regel nach Rücksprache mit dem Verkauf Innendienst oder dem Product Management bzw. der Entwicklung. Bei Garantiefällen organisieren die TK eine Lösung.

Handlungsfeld 8 «Personal(-arbeit)»

Personal für den eigenen Bereich rekrutieren

Die Technischen Kaufleute (TK) wirken in ihrem Verantwortungsbereich aktiv am Prozess der Personalbeschaffung mit. Sie besprechen ihre Vorschläge und Bedürfnisse mit den zuständigen Stellen. Arbeiten wie die Ausschreibung, das Sichten der Bewerbungsdossiers, die Vorauswahl und/oder die Einladung der Bewerber/innen können sie selbständig erledigen. Die TK bereiten

die Bewerbungsgespräche vor und führen diese zielgerichtet durch. Bei Bedarf werden Referenzen eingeholt. In spezifischen Fällen werden die Bewerber/innen zu Probearbeiten eingeladen. Die TK treffen unter Berücksichtigung aller Informationen einen Personalentscheid und stellen die notwendige Kommunikation an die Kandidat:innen sicher. Sie informieren ihre Mitarbeitenden über Personalentscheide und beziehen diese fallweise in den Entscheidungsprozess mit ein.

Neue Mitarbeitende einführen

Die Technischen Kaufleute (TK) planen bzw. unterstützen die Einführung neuer Mitarbeitenden und engagieren sich aktiv während der Einführungsphase. Dabei vermitteln sie die wichtigsten Informationen zur Aufgaben und Ziele der Stelle, dem Team und des Unternehmens. Gemeinsam mit den neuen Mitarbeitenden legen sie Ziele und Meilensteine für die Einführungsphase fest. Mit strukturieren Zwischengesprächen steuern sie die Einführungsphase und leiten allfällige Massnahmen ab. Die TK überwachen in der ersten die Arbeiten der neuen Mitarbeitenden. Zum Ende der Probezeit werten sie die Arbeitsleistung und das Verhalten aus. Bei Bedarf holen sie die Einschätzung von erfahrenen Mitarbeitenden ein und führen das Probezeitgespräch mit dem Mitarbeitenden durch. Sie sind massgeblich beim Entscheid über die Weiterführung oder Auflösung des Arbeitsverhältnisses involviert.

Mitarbeitende beurteilen

Die Technischen Kaufleute (TK) beurteilen anhand eines geeigneten Beurteilungsrasters periodisch ihre Mitarbeitenden. Sie bereiten die jährlichen Beurteilungsgespräche (und allfällige Zwischengespräche) fundiert vor und führen diese strukturiert und konstruktiv durch. Nebst der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung setzen die TK einen weiteren Schwerpunkt auf die Förderung und Entwicklung der Mitarbeitenden. Sie vereinbaren gemeinsam Ziele und planen die entsprechenden Entwicklungsmassnahmen. Die TK dokumentieren den Beurteilungsprozess im betrieblichen Informationssystem gemäss den Vorgaben.

Mitarbeitende honorieren

Die Technischen Kaufleute (TK) eruieren auf Basis der vorgegebenen Richtlinien und Praktiken die Vergütungshöhe und deren monetären und nichtmonetären Komponenten (fixer und variabler Lohnbestandteil, Weiterbildung, zusätzliche Freitage etc.) Sie kalkulieren für verschiedene Personaleinsätze die Lohnsumme in ihrem Arbeitsgebiet (Bsp. Vollzeit-/Teilzeit, dauerhaft/temporär).

Personal entwickeln

Die Technischen Kaufleute (TK) nutzen die verschiedenen

Möglichkeiten, um die Mitarbeitenden gezielt zu entwickeln und zu fördern. Sie analysieren regelmässig den Entwicklungsbedarf der Mitarbeitenden in Bezug auf die betrieblichen Zielsetzungen und deren persönlichen Entwicklungszielen. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden zur Teilnahme an Weiterbildungen (spezifische betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen, Kurse etc.). Sie planen und diskutieren die notwendigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen mit den Mitarbeitenden. Sie kontrollieren die vereinbarten Entwicklungsmaßnahmen konsequent. Bei Weiterbildungen thematisieren und unterstützen sie aktiv den Praxistransfer. Durch die Identifikation von potentiellen Kandidatinnen und Kandidaten leisten die TK einen wichtigen Beitrag zur unternehmensweiten Nachfolgeplanung.

Mitarbeitende freisetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) unterstützen die Geschäftsführung bei Personalabbaumaassnahmen. Sie prüfen für ihren Bereich Möglichkeiten zur sozialverträglichen Personalreduktion (Bsp. Kurz-/Teilzeit, vorzeitige Pensionierungen, Entlassungen). Bei Freisetzungen arbeiten sie nach Bedarf mit HR- und Arbeitsrechtsspezialisten zusammen.

Arbeitsrechtliche Aspekte nutzbar machen

Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen in ihren Entscheidungen die relevanten arbeitsrechtlichen Aspekte. Sie können den eigenen Mitarbeitenden insbesondere bei Fragen zu Lohnberechnung, Kündigung, Pensionierung, Arbeitszeugnisse etc. kompetent Auskunft geben und/oder bei komplexeren Situationen die zuständigen Fachpersonen einbeziehen.

Sozialversicherungsrechtliche Aspekte nutzbar machen

Die Technischen Kaufleute (TK) sind Ansprechpartner hinsichtlich der wichtigsten Grundlagen des schweizerischen Sozialversicherungssystems.

Handlungsfeld 9 «Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen»

Kreditoren überprüfen

Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen mit der zuständigen Person regelmässig die Kreditoren und überprüfen, ob ausserordentliche Massnahmen notwendig sind. Sie überprüfen das Führen der Kreditorenbuchhaltung, beheben wenn notwendig Fehler und leiten bei Bedarf Optimierungsmaßnahmen ein.

Debitorenbuchhaltung überprüfen

Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen regelmässig mit der für die Buchhaltung verantwortlichen Person die Debitoren sowie allenfalls notwendige Massnahmen, wenn Zahlungen nicht eingehen. Sie überprüfen das Führen der Debitorenbuchhaltung regelmässig, korri-

gieren Fehler oder leiten Optimierungsmaßnahmen ein.

Laufenden Geschäftsverkehr buchhalterisch erfassen

Die Technischen Kaufleute (TK) besprechen regelmässig mit der zuständigen Person die buchhalterische Umsetzung des laufenden Geschäftsverkehrs. Sie beantworten Fragen zur Erfassung des laufenden Geschäftsverkehrs aus ihrem Bereich und unterstützen den/die Sachbearbeiter:in bei der Kontierung der Belege und der regelmässigen Verbuchung.

Einfache Buchhaltungen mit Jahresabschluss erstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) erstellen einfache Buchhaltungen mit den entsprechenden Nebenbuchhaltungen. Sie wenden dabei den bestehenden Kontenrahmen und die geltenden Vorschriften richtig an und können auch den Kontenrahmen an neue Gegebenheiten anpassen. Sie erfassen buchhalterisch die verschiedensten Geschäftsfälle, erstellen eine Bilanz, eine Erfolgsrechnung und eine Mittelflussrechnung mit den entsprechenden Anhängen. Sie können diese auf Plausibilität prüfen. Im Rahmen einer Bilanzanalyse berechnen die TK verschiedene Kennzahlen zur Rentabilität, Liquidität und Sicherheit. Sie interpretieren die Berechnungen und leiten Hinweise für die zukünftige Unternehmensentwicklung ab. Ihre Berechnungen und Interpretationen besprechen sie mit der vorgesetzten Person. Dazu arbeiten sie die Ergebnisse entsprechend auf.

Mittelflussrechnung und Liquiditätsplanung vornehmen

Die Technischen Kaufleute (TK) analysieren die bisherige und zukünftige Entwicklung der Liquidität laufend und überprüfen den finanziellen Spielraum für Investitionsvorhaben und Kreditrückzahlungen.

Kosten ermitteln und verstehen

Die Technischen Kaufleute (TK) ermitteln Einzel- und/oder Gemeinkosten der einzelnen Kostenstellen und Kostenträger. Sie verstehen die Zahlen und setzen sie bei Entscheidungen zur Sortimentsgestaltung, Strategieentwicklung oder zur Kalkulation ein.

Kalkulationsberechnungen erstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) kalkulieren die Selbstkosten und Verkaufspreise sowohl für Standardangebote, als auch für Einzelanfertigungen. Sie nutzen dazu die Daten aus der Kostenarten- und Kostenstellenrechnung als Basis. Ihre Berechnungen besprechen sie mit der vorgesetzten Person. Dazu arbeiten sie die Ergebnisse entsprechend auf.

Mindestumsatz berechnen

Die Technischen Kaufleute (TK) berechnen überschlagsmässig den Break-even für einzelne Bereiche bzw. die gesamte Unternehmung.

Handlungsfeld 10 «Infrastruktur»

IT-Infrastruktur beurteilen und optimieren

Im Bereich der IT-Infrastruktur arbeiten die Technischen Kaufleute (TK) mit den zuständigen internen Stellen bzw. mit externen Lieferanten zusammen. Sie prüfen vor Neuanschaffungen Alternativen und arbeiten nach Bedarf einen Anforderungskatalog aus. Sie initiieren falls nötig den Ausschreibeprozess auf der Basis des erarbeiteten Anforderungsprofils an die technologische Lösung. Sie halten sich an die Vorgaben aus dem Budget und bestellen dann die entsprechenden Systeme. Sie planen die Umsetzung bzw. Einführung der Systeme und optimieren die Infrastruktur bei Bedarf. Sie achten bei der Einführung besonders auf den Aspekt der Datensicherheit.

Infrastruktur beurteilen und optimieren

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Infrastruktur in ihrem Arbeitsbereich zuständig. Dazu erheben sie den Infrastrukturbedarf oder suchen nach Optimierungsmöglichkeiten bei der bestehenden Infrastruktur. Sie evaluieren verschiedene Lösungsmöglichkeiten, erstellen entsprechende Analysen und führen dann die Bestellung und den Einkauf durch. Dabei halten sie sich an die budgetierten Rahmenbedingungen. Sofern die Infrastrukturbewirtschaftung unternehmensweit gesteuert wird, reichen die TK die entsprechenden Anträge zu Beschaffung, Unterhalt und Verwertung der Infrastruktur bei der vorgesetzten Stelle ein.

Handlungsfeld 11 «Qualität, Normen, Arbeitssicherheit und Ökologie»

Qualitäts- und Normvorgaben umsetzen und sicherstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Qualitäts- und Normvorgaben in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Sie liefern einen eigenen Beitrag zur Verbesserung der Qualitätsstandards in ihrem Unternehmen und für dessen Anspruchsgruppen. Dazu setzen sie Vorgaben zu Qualität und Normen in konkrete Massnahmen um und kommunizieren diese an ihre Mitarbeitenden. Sie sensibilisieren ihre Mitarbeitenden für die Anliegen im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben und instruieren sie sorgfältig (z.B. im Bereich Qualität für Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität). Die TK überwachen die Einhaltung der Vorgaben durch die Mitarbeitenden und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein. Ausserdem analysieren sie regelmässig, ob es Defizite im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben gibt und leiten bei Bedarf vorsorgliche Massnahmen ein. Ist das Unternehmen zertifiziert oder sind intern Audits vorgesehen, so organisieren die TK diese in ihrem Bereich. Daneben organisieren sie regel-

mässige Lieferantenaudits. Aus den Audit-Ergebnissen leiten sie Massnahmen zur Qualitätsoptimierung ab.

Gesetzes- und Normenkonformität in Geschäftsprozessen einhalten

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Gesetze und internen Richtlinien in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Dazu setzen sie die Vorgaben um und kommunizieren diese auch an die Mitarbeitenden. Im Bereich Qualitäts- und Normvorgaben prüfen sie regelmässig die Neuerungen und berücksichtigen diese entsprechend.

Arbeitssicherheit umsetzen und sicherstellen

Die Technischen Kaufleute (TK) sind für die Einhaltung der Arbeitssicherheit in ihrem Arbeitsbereich verantwortlich. Sie liefern einen eigenen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitssicherheit in ihrem Unternehmen und für dessen Anspruchsgruppen. Dazu setzen sie Vorgaben zur Sicherheit in konkrete Massnahmen um und kommunizieren diese an ihre Mitarbeitenden. Sie sensibilisieren ihre Mitarbeitenden für die Anliegen im Bereich Arbeitssicherheit und instruieren sie sorgfältig. Die TK überwachen die Einhaltung der Vorgaben durch die Mitarbeitenden und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein.

Ausserdem analysieren sie regelmässig, ob es Defizite im Bereich Arbeitssicherheit gibt und leiten bei Bedarf vorsorgliche Massnahmen ein.

Ökologische Normen und Anliegen umsetzen

Die Technischen Kaufleute (TK) berücksichtigen in ihrem Arbeitsumfeld ökologische Normen und Anliegen konsequent und setzen die dazu nötigen Massnahmen um (z.B. Reduktion von Emissionen, schonender Umgang mit Ressourcen).

Infoanlässe

Besuchen Sie unsere kostenlosen und unverbindlichen Präsenz- und Online-Infoanlässe, welche wir über das ganze Jahr veranstalten.

Jetzt anmelden

wbz.lu.ch/infoanlass

24/7-Präsentation der Bildungsgänge

Zeitlicher Engpass? Dann können Sie unsere kostenlosen, digitalen Bildungsgangpräsentation herunterladen, um mehr über die gewünschte Weiterbildung und das WBZ Kanton Luzern zu erfahren.

Zum Download

wbz.lu.ch/24stunden

Persönliches Beratungsgespräch

Wünschen Sie eine persönliche 1:1 Beratung? Die Bildungsgangleitung steht Ihnen gerne zur Verfügung. Selbstverständlich kostenlos und unverbindlich!

Termin vereinbaren

wbz.lu.ch/beratung

Änderungen vorbehalten.
Aktuelle Daten & Kosten auf wbz.lu.ch

Modell Sursee

- Start: August
- Berufsbegleitend in 4 Semestern
- Montag, 08:30–16:15 Uhr & Samstag, 08:30–11:45 Uhr
- Sursee, Centralstrasse 21

Modell Willisau Tag

- Start: August
- Berufsbegleitend in 4 Semestern
- Freitag, 08:30–16:15 Uhr & Samstag, 08:30–11:45 Uhr
- Willisau, Schlossfeldstrasse 8

Modell Willisau Abend

- Start: August
- Berufsbegleitend in 4 Semestern
- Freitag, 13:00–20:45 Uhr & Samstag, 08:30–11:45 Uhr
- Willisau, Schlossfeldstrasse 8



Leiter

Bildungsgang

Christoph Graber
christoph.graber@sluz.ch
Telefon 041 329 49 51



Sachbearbeiterin Bildungsgang

Dagmar Küng
dagmar.kueng@sluz.ch
Telefon 041 329 49 45

