

# Information für Berufsbildner:innen

12. November 2025

# Programm November 2025

| Zeit              | Referenten                                                      | Thema                                    |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 15.30 – 15.40 Uhr | Marco Estermann                                                 | Begrüssung, Informationen aus der Schule |
| 15.40 – 15.50 Uhr | Stephanie Ziörjen                                               | Informationen aus dem DBW                |
| 15.50 – 16.25 Uhr | Jan Widmayer                                                    | Informationen aus der Reform (u. a. QV)  |
| 16.25 – 16.40 Uhr | Daniel Borer / Michael Häberli /<br>Gabi Renggli / Jan Widmayer | Optionen                                 |
| 16.45 – 17.15 Uhr | Lernende 3. Lj. Option<br>Kommunikation Deutsch                 | Informationsgespräch                     |

→ Folien werden im Internet aufgeschaltet.

Marco Estermann

**Ansprechpartner**

# Wir packen das neue Schuljahr gemeinsam an!





# ZUSAMMENARBEIT

---

Miteinander Schule gestalten!

# Mitgliedschaft

Kaufmännischer Verband Luzern

**kv luzern**

kaufmännischer verband.



- Lohnberatung
- Laufbahn- und Karriereberatung
- Rechtsberatung inkl. Rechtsschutzversicherung



- Seminare
- Mitgliederevents
- Business Events



- Merkblätter
- Ratgeber
- Mitgliedermagazin



- Fachgruppe wbp «Wir Berufs- und Praxisbildner:innen»
- kv luzern 60+



- Partnerprogramm
- Vergünstigungen



# Fachgruppe wbp

Wir Berufs- und Praxisbildner:innen



- **Nationale Fachgruppe** mit über 500 Mitgliedern in der gesamten Deutschschweiz
- **Offene Teilnahme** an Events für alle Interessierten
- **Exklusive Vorteile für wbp-Mitglieder** → z.B. kostenlose Abendevents zu aktuellen Themen, Seminare rund um die Berufsbildung etc.
- **Fachgruppenmitglied oder Kombi-Mitglied**  
(Fachgruppe + Verbandsmitgliedschaft)



# Weitere Informationen



**Fachgruppe wbp**



**Kaufmännischer Verband  
Sektion Luzern**

# Belästigung am Arbeitsplatz – eine Sensibilisierung

Lernfeld zum Thema «Konfliktbehaftete Situationen im Betrieb»

Befragung (3. Lehrjahr) von über 100 Lernenden im DH:

- 88 Lernende erlebten unangebrachtes Verhalten von Kunden
- in sehr vielen Fällen eine Art von sexueller Belästigung
- Schutz durch Lehrbetrieb in vielen Fällen nicht gegeben, Betriebe verteidigen die Kundschaft

Stephanie Ziörjen

# Informationen der DBW

# **Berufsbildnerinformation**

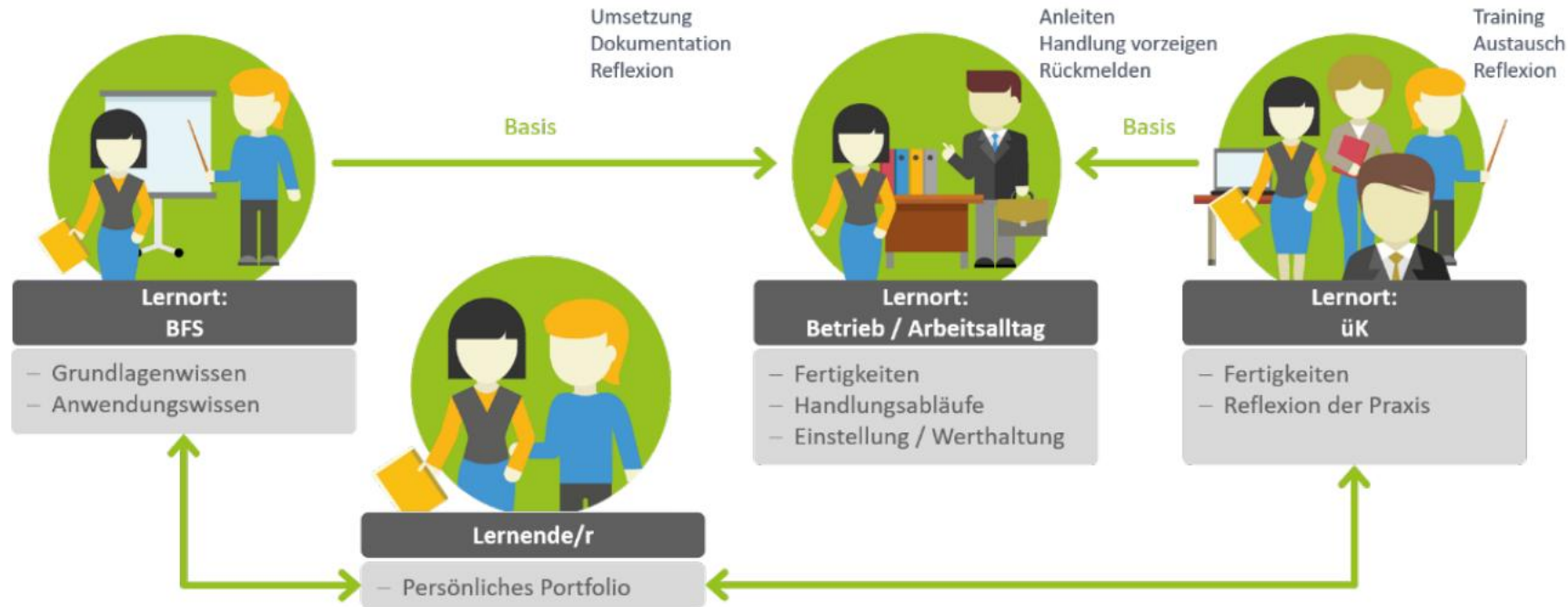
## **Kaufmännische Berufe**

*Input Stephanie Ziörjen, Betriebliche Ausbildungsberaterin*  
*12. November 2025*

# Kauffrau/Kaufmann EFZ ab 2023

## Kauffrau/Kaufmann EBA ab 2023

# Lehrbetrieb als zentraler Lernort und Vertragspartner



# Betriebliche Umsetzungsinstrumente

- Ausbildungsplan und Praxisaufträge: Vorlagen von Branche verwenden
- Semesterbeurteilung mit Bildungsbericht inklusive Kompetenzraster: im Branchentool vornehmen
- Qualifikationsgespräch durchführen und Ziele für Folgeperiode definieren
- Betrieblicher Kompetenznachweis als betriebliche Erfahrungsnote setzen
- Note via Branchentool an die Datendrehschreibe DBLAP2 übermitteln – Deadlines:
  - 1. und 2. Lehrjahr: 15. August
  - 3. Lehrjahr: 15. Mai

# Branchenschulung für Berufsbildende

- Für Berufsbildende, die erstmals Lernende nach der neuen Bildungsverordnung ausbilden
- Kontaktieren Sie Ihre Ausbildungs- und Prüfungsbranche und melden Sie sich für die Schulung an

# Was ist und bringt der Schulbericht?



## Seitens Berufsfachschule

- Erkennen von mangelhaften Leistungen und/oder unbefriedigendem Arbeits- und Sozialverhalten
- Frühzeitiges Reagieren, wenn sich Gefährdung Lehrabschluss abzeichnet

## Seitens Lehrbetrieb

- Situation mit Blick auf alle Lernorte wird analysiert
- Massnahmen zur Verbesserung der Situation werden vereinbart und überprüft
  - Involvierung Betriebliche Bildung BB

# Ziel- und Massnahmenvereinbarung

## Vorlage

### Ziel- und Massnahmenvereinbarung

Datum  Zeit 

Ort 

Teilnehmende 

**Hinweis** Achten Sie darauf, bei Minderjährigen auch die gesetzliche Vertretung mit an Bord zu holen.

#### 1. Ausgangslage

*Beschreiben Sie die Situation und den Entwicklungsbedarf.*



---

#### 2. Zielsetzung

*Beschreiben Sie, welche Erwartungen Sie an die zukünftige Situation haben. Als Hilfsmittel können Sie z. B. die Instrumente "SMART" oder "RUMBA" einsetzen.*

# Frühzeitig handeln bei Schwierigkeiten!



## Niederschwellige Anlaufstelle für Lernende bei Problemen aller Art

- Help Point an der Berufsfachschule
- Hilfe und Unterstützung für Lernende im Kanton

**Loztlly**



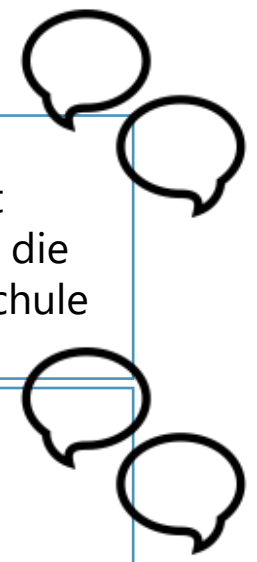
## Beratung für Lernende bei persönlichen Herausforderungen

- Dienststelle Berufs- und Weiterbildung



## Beratung für Berufsbildende und Eltern mit Fragen und Schwierigkeiten im Umgang mit Lernenden

- Dienststelle Berufs- und Weiterbildung



Kontakt  
direkt über die  
Berufsfachschule

Nehmen Sie  
Kontakt mit Ihrem  
Ausbildungs-  
beratenden auf

# Wechsel EFZ-EBA

- Bei ungenügender schulischer Leistung
- Einzelfallbeurteilung
- Bis spätestens Ende des 1. Lehrjahrs
- Mindestens 2 Semester EBA-Grundbildung
- Erfahrungsnoten aus EFZ-Grundbildung werden nicht übernommen

→ Ein Stufenwechsel ist mit der Dienststelle Berufs- und Weiterbildung anzuschauen

# Kaufleute EBA



[Link zu Video](#)

- Vollwertige Ausbildung mit anerkanntem Abschluss
- Beide Berufe sind gleich aufgebaut und daher besser aufeinander abgestimmt (1 Fremdsprache, 1 Tag mehr üK)
- Niederschwelliger Einstieg ins kaufmännische Umfeld
- Erlaubt, gewisse schulische Lücken aufzuarbeiten und gibt der persönlichen Entwicklung noch etwas mehr Zeit

Empfehlung: In Ausschreibung bereits vorsehen und/oder in Rekrutierung berücksichtigen → ganzheitliche Selektion über beide Stufen

Veranstaltung  
«Selektion von Lernenden»

# Was gilt es seitens Lehrbetrieb zu beachten?

- Mit Bildungsbewilligung Kaufleute EFZ abgedeckt
- Branchenneutral – via Branche D&A
- Kontaktaufnahme mit betrieblicher Ausbildungsberatung

# Unser Fazit zum Mitnehmen



- Melden Sie sich bei Schwierigkeiten rund um die Berufslehre bei Ihren **Ausbildungsberatenden** – wir helfen Ihnen gerne weiter!



- Der Kanton Luzern verfügt über vielfältige **Unterstützungsangebote** – gerne beraten und vermitteln wir!

# Bei Fragen helfe ich gerne weiter

Stephanie Ziörjen, Ausbildungsberaterin / Lehraufsicht  
Zuständig für die kaufmännische Grundbildung

[stephanie.zioerjen@lu.ch](mailto:stephanie.zioerjen@lu.ch)

041 228 74 38

Obergrundstrasse 51, 6002 Luzern  
[www.beruf.lu.ch](http://www.beruf.lu.ch)

[www.beruf.lu.ch/lehrbetrieb](http://www.beruf.lu.ch/lehrbetrieb)

Bildungs- und Kulturdepartement  
**Dienststelle Berufs- und Weiterbildung**  
**Abteilung Betriebliche Bildung**  
Obergrundstrasse 51  
6002 Luzern

Telefon 041 228 52 52  
URL [www.beruf.lu.ch](http://www.beruf.lu.ch)  
E-Mail [info.dbw@lu.ch](mailto:info.dbw@lu.ch)

*Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!*

Jan Widmayer

# Qualifikationsverfahren

# Systematik QV-Verfahren

Abschluss-  
prüfungen Betrieb  
(30 %)

**mind. 4.0**

Abschluss-  
prüfungen Schule  
(30 %)

**mind. 4.0**

ERFA-Noten (40 %)

Betrieb (25 %)

Schule (50 %)

üK (25 %)

**mind. 4.0**

# Systematik QV-Verfahren

Abschluss-  
prüfungen Betrieb  
(30 %)

Abschluss-  
prüfungen Schule  
(30 %)

ERFA-Noten (40 %)

Betrieb (25 %)  
Schule (50 %)  
üK (25 %)

# Welche Kompetenzen?



**SPRACHEN**



**WIRTSCHAFT**



**TECHNOLOGIE**

# Aufbau Qualifikationsverfahren

| HKB       | Form        | Dauer       | Gewichtung |
|-----------|-------------|-------------|------------|
| HKB A     | mündlich    | 30 Min.     | 20 %       |
| HKB D     | mündlich    | 30 Min.     | 20 %       |
| HKB B/C/E | schriftlich | 3 h 45 Min. | 60 %       |

# Prüfungskonzept HKB A – Kaufleute EFZ

| Position | HKB | Prüfungsmethoden                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prüfungsform | Prüfungsdauer                                    | Total   |
|----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|---------|
| 1        | A   | Präsentation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation Vertiefungsarbeit <sup>1)</sup></li> <li>- Konkretisierungs- und Verständnisfragen</li> </ul><br>Aktive Anwendung <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Critical Incident</li> <li>- 1 Mini Case</li> </ul> | Mündlich     | 7–8 Min.<br>7–8 Min.<br><br>7–8 Min.<br>7–8 Min. | 30 Min. |

<sup>1)</sup> 10 Min. zum Einrichten der Präsentation

# Prüfungskonzept HKB D – Kaufleute EFZ

| Position | HKB | Prüfungsmethoden                                                                                                                                                                                                                     | Prüfungs-<br>form | Vorbereitungszeit       | Prüfungs-<br>dauer           | Prüfungs-<br>dauer |
|----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------|
| 4        | D   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Rollenspiel (EN)</li><li>- 1 kommunikative erfolgskritische Situation (EN)</li><li>- 1 kommunikative erfolgskritische Situation (DE) inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen</li></ul> | Mündlich          | 5 Min. (= Prüfungszeit) | 10 Min.<br>5 Min.<br>10 Min. | 30 Min.            |

# Prüfungskonzept HKB B/C/E – Kaufleute EFZ

| Position | HKB | Prüfungsmethoden                                    | Prüfungs-<br>form | Vorbereitungszeit | Prüfungsdauer   |
|----------|-----|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| <b>2</b> | B   | Geleitete Fallarbeit                                | Schriftlich       |                   | 75 Min.         |
| <b>3</b> | C   | 5 Handlungssimulationen<br>(4 HS in DE, 1 HS in EN) | Schriftlich       |                   | 75 Min.         |
| <b>5</b> | E   | Geleitete Fallarbeit                                | Schriftlich       |                   | 75 Min.         |
|          |     |                                                     |                   |                   | <b>3 h 45 h</b> |

# Rahmenbedingungen

## **Erlaubt sind**

Internetnutzung (KI-Applikationen)

Maus, Stift

Lehrbücher, eigene Notizen, Taschenrechner

## **Nicht erlaubt**

Kommunikation (weder schriftlich noch mündlich)

Handy/Smartphone, Smartwatch, Smartglasses

Zugriff auf gemeinsame Netzwerklaufwerke

## **Fallbescrieb ausgedruckt**

# Notenrechner

## QV-Prüfungen Lehrbeginn ab 2023 – EFZ und EBA

### Notenrechner Eidgenössische Berufsattest (EBA)

nach neuer Bildungsverordnung 2023

download 

### Notenrechner Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ)

nach neuer Bildungsverordnung 2023

download 

### Notenrechner Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ inkl. BM1)

nach neuer Bildungsverordnung 2023

download 

Notenrechner QV-Prüfungen

Jan Widmayer

# QV-Vorbereitung

# Vorbereitung 1. und 2. Lehrjahr

## Mündliche Prüfungen

### 1. Lehrjahr

- Informationsgespräch in Deutsch
- Portfoliogespräch

### 2. Lehrjahr

- Präsentation Mobilitätsprojekt
- Kundengespräch in Englisch

## CASE:LAB-Fälle

Money makes the world go round  
(Handlungssimulation)

Traumjob im Compliance? (Mini-Case)

Versicherungen – ohne geht es nicht (Mini-Case)

Vom Stellentraum zur Traumstelle (Geleitete  
Fallarbeit)

Wahlempfehlungen am Arbeitsplatz (Critical  
Incident)

Wenn das Hobby (fast) wichtiger ist als der Beruf  
(Mini-Case)

# Vorbereitung 1. und 2. Lehrjahr

## Produkte

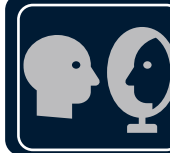
- Elternabend (GA)
- Lernende besuchen Lernende (EA)
- KVLU goes public (GA)
- Mobilitätsprojekt (EA)
- ...



Kollaborativ



Methodengestützt



Selbstorganisiert



Umsetzungsorientiert



Cross-functional

# Phasenplan Kaufleute EFZ

## 5. Semester 2025/26

| Herbstferien |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Weihnachtsferien |    |   |   |   |   |  |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------|----|---|---|---|---|--|
| 34           | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51               | 52 | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 0            | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |    |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1                |    |   | 1 | 1 | 1 |  |

## 6. Semester 2025/26

| Fasnachtsferien |   |   |   |   | Osterferien |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Sommerferien |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------------|---|---|---|---|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 5               | 6 | 7 | 8 | 9 | 10          | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20           | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| 1               | 1 |   |   | 1 | 1           | 1  | 1  | 1  | 1  |    |    | 1  | 1  | 1  | 1            | 1  | 1  | 2  | 0  | 0  | 0  |    |    |    |    |    |    |    |

QV

# Vorbereitung 6. Semester

## Portfolioarbeit

- Erstellung Vertiefungsarbeit
- Grundlage für HKBa-QV
- Februar – März

## QV-Vorbereitung

- Individuelle Vorbereitung
- April – Mai

|                                        | Projekttag März                               | Projekttag Mai                        |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Vormittag</b><br>(08.00 – 12.20 h)  | <b>QV-Vorbereitung mit Nullserie HKBb/c/e</b> | <b>QV-Vorbereitung (Fallstudie)</b>   |
| <b>Nachmittag</b><br>(13.35 – 17.00 h) | <b>HKBa-Lernfeld «Steuererklärung»</b>        | <b>QV-Vorbereitung (HKB-Ateliers)</b> |

# Option (3. Lehrjahr)

# Lektionentafel 3. Lehrjahr

| HKB                       | Total Wo-Lkt. | Bemerkungen                                                      |
|---------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------|
| HKBa                      | 1.0           | Vertiefungsarbeit<br>Module Migration, Mobilität, Globalisierung |
| HKBb                      | 2.0           | Fokus Wirtschaft                                                 |
| HKBc                      | 1.0           | Fokus Englisch                                                   |
| BLZ (Begleitete Lernzeit) | 1.0           | Begleitung durch Lehrperson                                      |
| Optionen                  | 3.0           | 4 Optionen                                                       |
| Turnen und Sport          | 1.0           |                                                                  |
| <b>Ergebnis</b>           | <b>9.0</b>    |                                                                  |

# 4 Optionen



Finanzen



Kommunikation  
(Deutsch)



Kommunikation  
(Englisch)



Technologie

# Vorgehen

**Lehrbetriebe und Lernende wählen die für beide beste Option  
(Termin: Ende Januar)**

**Optionen werden handlungskompetenzorientiert umgesetzt  
ERFA-Noten ohne QV-Abschlussprüfung (5. und 6. Semester)**



# Option Finanzen

**Daniel Borer**



# **Optionen Finanzen**

## **(Elemente des Rechnungswesens anwenden)**

**Anwendung Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung)**

**Verbuchung von Geschäftsfälle entsprechend relevanter rechtlicher Vorgaben.**

**Beschreibung zentrale Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive Sozialabgaben**

**Erklärung Aufbau einer Lohnabrechnung und Lohndeklaration**

**Erläuterung grundlegender Prinzipien beim Jahresabschluss**

**Ermittlung und Interpretation von Budgetabweichungen**

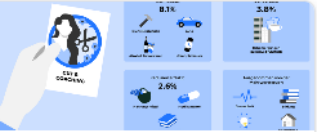
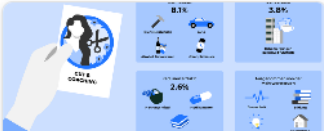
# Ausgangslage – Option Finanzen



Die gelernte Coiffeuse Anna Clemens kann einen seit 20 Jahren bestehenden Coiffeursalon übernehmen.

Für ihr neues Geschäft **Cut & Coaching Clemens** wird sie die Buchhaltung selber führen und die verschiedenen Elemente des Rechnungswesens erledigen.

# 16 Module – Option Finanzen

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Modul 1</p> <p><b>Repetition Rechnungswesen</b><br/>Was Anna mit Buchhaltung verbindet</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |  <p>Modul 2</p> <p><b>Onboarding und Check-in</b><br/>Start von Cut &amp; Coaching</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |  <p>Modul 3</p> <p><b>Mehrwertsteuer Basic</b><br/>Erste Buchungen mit Mehrwertsteuer</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>         |  <p>Modul 10</p> <p><b>Zinsabschluss</b><br/>Geld für Geld</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>                      |  <p>Modul 11</p> <p><b>MWST-Abrechnung</b><br/>Alles hat ein Ende ...</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>                        |  <p>Modul 12</p> <p><b>Jahresabschluss</b><br/>Letzter Schliff fürs alte Jahr: Buchhaltung und MWST</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |
|  <p>Modul 4</p> <p><b>Mehrwertsteuer Advanced</b><br/>Mehrwertsteuer für Fortgeschrittene</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>  |  <p>Modul 5</p> <p><b>Löhne</b><br/>Lohn für geleistete Arbeit</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>                     |  <p>Modul 6</p> <p><b>Verluste auf Forderungen</b><br/>Wenn Kundinnen und Kunden nicht zahlen</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |  <p>Modul 13</p> <p><b>Steuern</b><br/>Auch der Staat will seinen Teil ...</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>      |  <p>Modul 14</p> <p><b>Bewertung – FIBU/BEBU</b><br/>Sind die Zahlen der Buchhaltung «wahr»?</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |  <p>Modul 15</p> <p><b>Analyse und Planung</b><br/>Start geglückt – wie soll es weitergehen?</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>        |
|  <p>Modul 7</p> <p><b>Abschreibungen</b><br/>Wenn Dinge altern ...</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>                        |  <p>Modul 8</p> <p><b>Rechnungsabgrenzungen</b><br/>Zeit ist Geld ...</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>             |  <p>Modul 9</p> <p><b>Warenbuchhaltung</b><br/>Inventur und Inventar</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p>                         |  <p>Modul 16</p> <p><b>Nutzwelle</b><br/>Cut läuft – lohnt sich auch Coaching?</p> <p>3. Lehrjahr   Lernfeld 2</p> |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |

# Buchhaltungssoftware «CashCtrl»

- Gratis-Version für Lernende
- Mit Mandanten mit allen wichtigen Funktionen
- Software aus der Schweiz
- Einfache, klare Bedienung



# Instrumente

Buchung hinzufügen

## Jahresbericht 2025

Zeitraum: 01.01.2025 - 31.12.2025. Alle Beträge in CHF, wenn nicht anders ausgewiesen.

### Bilanz

Bearbeiten

Löschen

| Bezeichnung           | 01.01.2025 | 31.12.2025 (II) | ±%  |
|-----------------------|------------|-----------------|-----|
| Aktiven               |            |                 |     |
| UMLAUFVERMÖGEN        |            |                 |     |
| FLÜSSIGE MITTEL       |            |                 |     |
| 1020 Bank             | 0.00       | 45 000.00       | +∞% |
| 1025 Sparkonto        | 0.00       | 10 000.00       | +∞% |
| Total Flüssige Mittel | 0.00       | 55 000.00       | +∞% |

Speichern & neu

Speichern

Abbrechen

Jahresbericht

Buchungsmaske



# Option

# Kommunikation Deutsch

**Michael Häberli**



**«(...). Vielmehr komme es auf  
KOMMUNIKATIVE FÄHIGKEITEN an (...).»**



**Tagesanzeiger, 3.11.2025  
zum Thema KI als Konkurrenz für BerufseinsteigerInnen**



# **Optionen Kommunikation (Anspruchsvolle Kunden-/Lieferantengespräche in Deutsch)**

**Small Talk-Techniken**

**Schriftliche Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen**

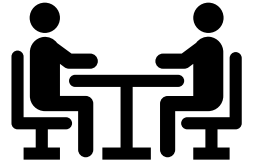
**Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche**

**Eskalationsstufen eines Konflikts und Konfliktlöstechniken**

**Anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche inkl. Optimierungen**

# Leistungsziele

- **Anspruchsvolle Gespräche führen**
- **Konflikte und Probleme lösen**
- **Professionelle Kundenkommunikation**
- **Sicherheit im Präsentieren und Auftreten**



# Themenübersicht



Verkaufsgespräch



Gesprächsführung



Auftrittskompetenz



Sprachkompetenz



# Option Kommunikation Englisch

**Gabi Renggli**



# Themenübersicht



Kommunikation



Filmprojekt



First Certificate



News

# GRAND HOTEL

**BITTE NUR  
EINMAL KLINGELN.  
ODER MAXIMAL  
37 MAL.**





# Option Technologie

**Jan Widmayer**



# **Optionen Technologie (Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen)**

Pflege von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (CMS)

First-Level-Supports für Anwendungsprogramme und CMS-Systeme

Grundlegende Logik von Programmiersprachen

Vergleich Angebote für Anschaffung technologischer Infrastrukturen

Fortgeschrittene Strategien für Informationssuche im Internet

Auswertung und Präsentation umfangreicher Daten

# Umgang mit Daten



Daten erfassen



Daten verwalten

# Webtechnologie

[HOME / NAVIGATION](#)

Für alle, die Recht haben.

umschalten ☒

- Home
- [Über uns](#)
- [Infocenter](#)
- [Termine](#)
- [Kontakt](#)

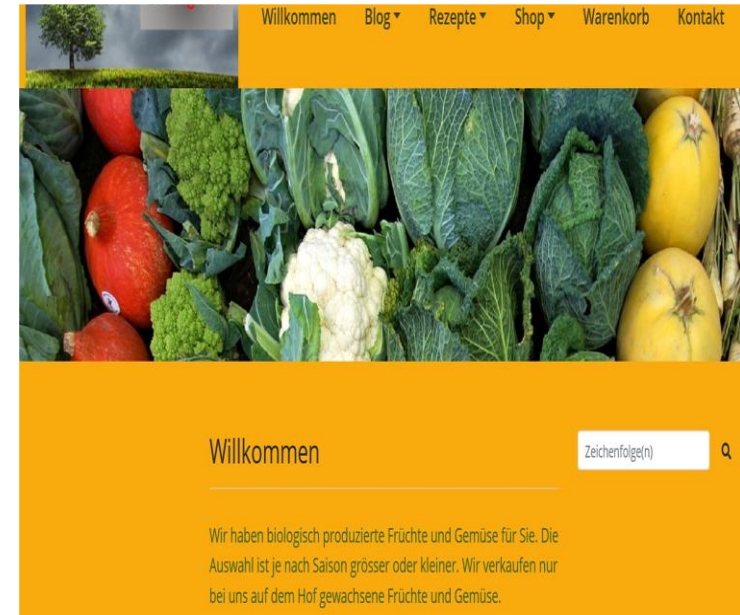
## Herzlich Willkommen

### SelfHTML Design 01

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipiscing elit sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nislut aliquip consectetur ex ea commodo adipiscing consequat.

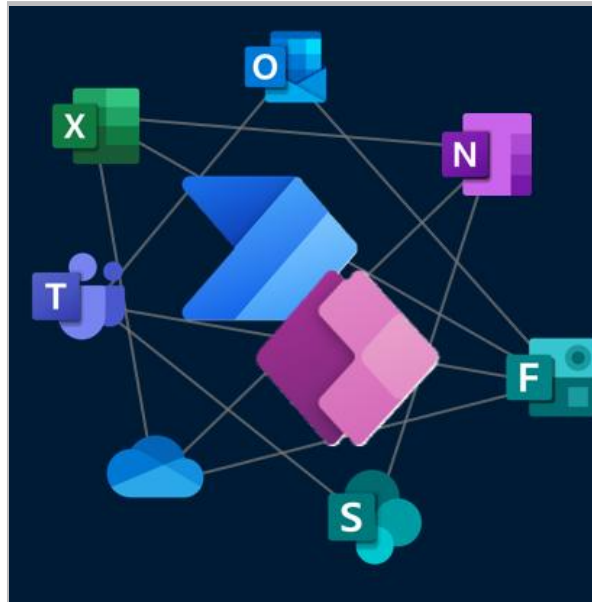
Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue dui dolore tefeug ait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, con seci tetuer adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud

# HTML/CSS



# Projektarbeit

# Workflows optimieren



Automatisierung I

# Workflows optimieren



Microsoft Forms

Forms-Umfrage erstellen  
und Antworten abrufen



Microsoft Lists

Formular-Antworten  
in eine Liste eintragen



Microsoft Planner

Für jede Formular-Antwort  
eine Aufgabe erstellen



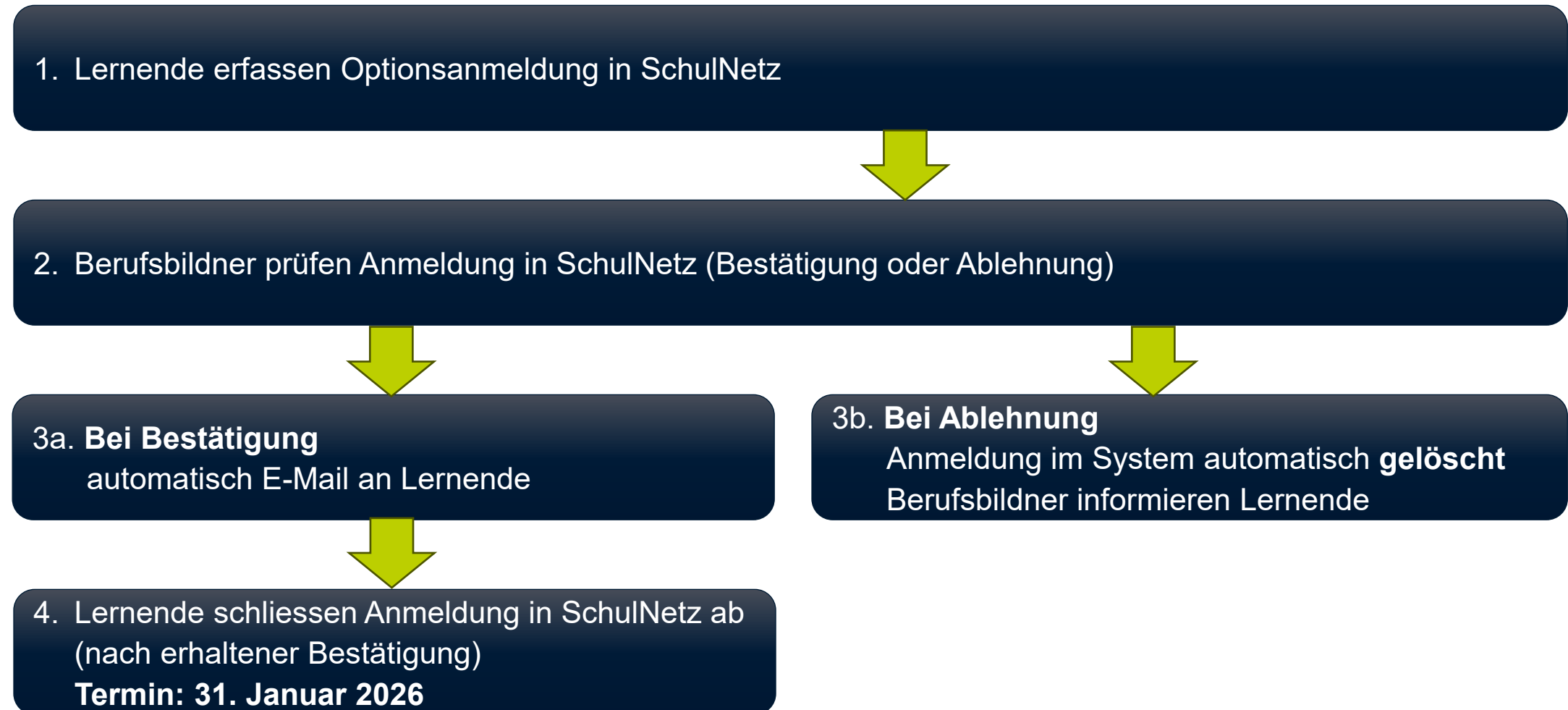
Microsoft Teams

Bei einer neuen Anfrage  
eine Nachricht senden

Automatisierung II

# Anmeldung Optionen

# Ablauf Optionsanmeldung in SchulNetz



# Bemerkungen

Anmeldungen ab Montag, 17.11.25 möglich

Wahl muss in Absprach mit dem Lehrbetrieb erfolgen

Anmeldung erst dann definitiv, wenn Berufsbildner/in die Anmeldung bestätigt hat **und** Lernenden/r diese danach in schulNetz abschliesst

Verspätete Anmeldung → Schule teilt Lernende in einer der 4 Optionen ein

# Perspektive Lernende/r

1. Login schulNetz und eSchool auswählen
2. Auf Angebotsübersicht klicken: Lernende/r hat Möglichkeit, alle Infos zu Optionen einzusehen und
3. sich für eine Option mit dem Button «Anmelden» zu entscheiden.

The screenshot displays the 'kv luzern' eSchool interface. The top navigation bar is green and contains icons for 'Start', 'Noten', 'Absenzen', 'Unterricht', 'Agenda', 'Listen&Dokumente', 'eSchool' (highlighted with a red box and labeled '1.'), and 'Ausweis'. On the left sidebar, under 'Internes Anmeldesystem', the 'Angebotsübersicht' link is highlighted with a red box and labeled '2.'.

The main content area is titled 'Angebote' and includes the instruction: 'Hier finden Sie die Angebote, welche in der ausgewählten Anmeldeunde ausgeschrieben sind.' Below this, the 'Anmeldeunde' section is highlighted with a red box and contains the following details:

- Optionen 2025/26**
- Anmeldung möglich ab: 01.10.2025
- Anmeldung möglich bis: 25.01.2026
- Anmeldung für: 5. Semester
- Status: **offen**

Below the 'Anmeldeunde' section, the 'Optionen' section is highlighted with a red box. It lists 'Option Finanzen (OPF24)' and includes a 'Nutzen' description: 'Die Option Finanzen vertieft die Kompetenzen im Handlungskompetenzbereich «Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten» (c6). Vertiefte Kenntnisse in dieser Option bieten wichtige Grundlagen für...'. At the bottom right of this section, the 'ANMELDEN' button is highlighted with a red box and labeled '3.'.

On the right side of the interface, a sidebar shows 'Kategorie: Optionen' and a message: 'Sie haben noch kein Angebot ausgewählt', with a button labeled 'ANMELDEVORGANG ABSCHLIESSEN'.

# Perspektive Lernende/r

4. Hinweisfenster: Lernende/r muss den Button «zur Anmeldemaske» anwählen und hat die Möglichkeit seine Anmeldung nochmals mit «Streichen» zu korrigieren. Anschliessend geht die Anmeldung an den/die Berufsbildner/in.

Kategorie: Optionen

1. Option Kommunikation in Deutsch STREICHEN

Für diese Kategorie können keine weiteren Anmeldungen getätigt werden

4.) ZUR ANMELDEMASKE

Anmeldemaske

Prüfungsplaner

Persönlicher Plan

Anmelderunde

☒ Optionen 2025/26  
Anmeldung möglich ab: 01.10.2025  
Anmeldung möglich bis: 25.01.2026  
Anmeldung für: 5. Semester  
Status: **offen**

Ihre Anmeldung ist erst abgeschlossen, wenn Sie

- eine Option ausgewählt haben,
- diese von Ihrer Berufsbildnerin/Ihrem Berufsbildner genehmigt wurde
- und Sie den Anmeldevorgang abgeschlossen haben.

Optionen

Sie belegen im nächsten Semester folgende Optionen ⓘ

keine

Neu gewählt haben Sie: ⓘ

1. Option Kommunikation in Deutsch STREICHEN

# Perspektive Berufsbildner/in

1. Login schulNetz und Lernendenübersicht auswählen.
2. Auf eSchool Anmeldungen klicken und
3. Lernendenden auswählen.
4. Optionsanmeldung bestätigen oder ablehnen.



Lernende

**Lernendenübersicht**

Stundenpläne

Terminliste

Lehrpersonen

Prüfungspläne QV

Dossiereinträge über alle Lernenden

Einzelauswahl

sN Test (KE24a)

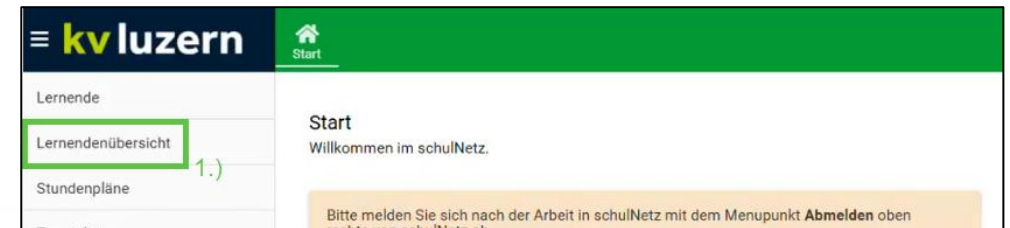


Grunddaten Aktuelle Noten Absenzen Unterricht **eSchool Anmeldungen** Dossier

eSchool Anmeldungen - sN Test (KE24a)

Optionen 2025/26 (01.10.2025 - 25.01.2026)

| Typ | Anmeldung          | Klasse für Einteilung | Zugewiesen | Bestätigung durch Ausbildenden                                                      |
|-----|--------------------|-----------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| OP  | Option Technologie | OPT24a                | Nein       | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bestätigung ausstehend |



kv luzern

Start

Lernende

**Lernendenübersicht**

Stundenpläne

Start

Willkommen im schulNetz.

Bitte melden Sie sich nach der Arbeit in schulNetz mit dem Menüpunkt **Abmelden** oben

# Perspektive Lernende/r

5. Der/die Lernende/r schliesst die Optionsanmeldung mit dem Button «Anmeldevorgang abschliessen» ab.

The screenshot shows a web interface for applying for options. It is divided into two main sections. The top section, titled 'Optionen', contains the text 'Sie belegen im nächsten Semester folgende Optionen' followed by 'keine'. Below this, it says 'Neu gewählt haben Sie:' and lists '1. Option Technologie' with a 'STREICHEN' button to its right. A message at the bottom of this section states 'Sie können keine weiteren Kurse dieser Kategorie wählen.' The bottom section, titled 'Anmeldung abschliessen', contains a confirmation message: 'Die Optionsanmeldung wurde von Ihrer Berufsbildnerin/Ihrem Berufsbildner bestätigt. Damit der Anmeldeprozess abgeschlossen ist, drücken Sie bitte den Button «Anmeldevorgang abschliessen». Sie können danach keine Änderungen mehr vornehmen.' At the bottom of this section is a blue button labeled 'ANMELDEVORGANG ABSCHLIESSEN', which is highlighted with a red rectangle. To the right of this button is a red '5.)'.

Optionen

Sie belegen im nächsten Semester folgende Optionen ⓘ

keine

Neu gewählt haben Sie: ⓘ

1. Option Technologie STREICHEN

Sie können keine weiteren Kurse dieser Kategorie wählen.

Anmeldung abschliessen

Die Optionsanmeldung wurde von Ihrer Berufsbildnerin/Ihrem Berufsbildner bestätigt.  
Damit der Anmeldeprozess abgeschlossen ist, drücken Sie bitte den Button «Anmeldevorgang abschliessen».  
Sie können danach keine Änderungen mehr vornehmen.

**ANMELDEVORGANG ABSCHLIESSEN** 5.)

**Verschiedenes**

# Produkte 2. Lehrjahr

## KVLU goes public



## Mobilitätsprojekt



# BM-Zulassungsnote für Kaufleute EFZ (Reform)

## Notenberechnung für Zulassungsnote BM2

**Kandidat/in**

Max Muster

**Kaufmann / Kauffrau EFZ**

**BiVo 2023**

|                                          | Semester |     |     |     |     | Durchschnitt |
|------------------------------------------|----------|-----|-----|-----|-----|--------------|
|                                          | 1        | 2   | 3   | 4   | 5   |              |
| Berufskennntnisse (Semesterdurchschnitt) | 4.5      | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.5 |              |
| Zulassungsnote BM 2                      |          |     |     |     |     | 5.0          |

# Abgrenzung Coach – Klassenlehrperson – Teamleitende

## Coach

---

- Individuelle Gespräche mit Lernenden
- Kontakt Lehrbetrieb

## Klassenlehrperson

---

- Begleitung Anlässe
- Allg. Information der Klasse
- Leitung Klassenkonferenz

## Teamleitende

---

- Personelle Führung Lehrpersonen
- Ansprechperson bei Problemen Klasse – Lernende - Lehrpersonen

# Unterstützungsangebote

## Lernateliers

---

Fachlehrpersonen (Sprache, Wirtschaft, Informatik) begleiten individuell

- bei Hausaufgaben
- vor Prüfungen
- Unterrichtsstoff festigen

[Lernatelier - KV Luzern](#)

## Freifächer

---

- Informatik-Anwender ICT Advanced-User SIZ
- Vorbereitungskurs Französisch eDFP

[Unsere Kurse - KV Luzern](#)

## Help-Point

---

Team an ausgebildeten Lehrpersonen hilft bei

- Lernschwierigkeiten
- Probleme mit Lehrpersonen oder Mitschülern
- Spannungen im Lehrbetrieb oder zu Hause
- Persönliche Probleme?

[help-point - KV Luzern](#)

# Urlaubsgesuche

Bitte beachten Sie, dass Urlaubsgesuche zuerst durch die Berufsfachschule bewilligt werden müssen, bevor Flugbuchungen u. ä. getätigt werden!

[kvl.ch/berufsfachschule/urlaubsgesuch](https://kvl.ch/berufsfachschule/urlaubsgesuch)

# Nächste Berufsbildnerinfo



Mittwochnachmittag, 6. Mai 2026  
(voraussichtlich online)

Lernende 3. Lehrjahr – Option Kommunikation Deutsch

# Erfahrungsaustausch

**Danke für Ihr Interesse und  
die wertvolle Zusammenarbeit!**

