



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell und halte ich mich gewissenhaft an die gesetzlichen Vorgaben und internen Richtlinien?

Kompetenzkriterien

Ich nehme eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, ich verhalte mich immer allen Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.

Ich bin für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, ich beantworte E-Mails zeitnah und hebe das Telefon beim Klingeln ab.

Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, ich halte keine Informationen zurück.

Ich bemühe mich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen und leite passende Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Ich halte mich konsequent an die relevanten gesetzlichen Vorschriften der Branche und setze die betrieblichen Vorgaben jederzeit um

1.2 Leitfrage 2

Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

Ich leite alle Informationen rechtzeitig weiter.



Wenn ich Informationen weiterleite, achte ich darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.

Ich leite Informationen immer wahrheitsgetreu weiter.

Ich wähle für jede Information, die ich weiterleite, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

1.3 Leitfrage 3

Gelingt es mir, betriebliche Prozesse fachlich korrekt auszuführen und Schnittstellen zielführend zu analysieren.

Kompetenzkriterien

Ich bearbeite betriebliche Prozesse fachlich korrekt.

Während meiner täglichen Arbeit mache ich mir laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.

Ich mache mir Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen und setze dabei meine fachlichen Kenntnisse eigenverantwortlich ein.

1.4 Leitfrage 4

Bringe ich Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

Ich bereite mich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem ich mir schlagkräftige Argumente für meine Vorschläge überlege.

Verbesserungsvorschläge bringe ich an der dafür zuständigen Stelle in meinem Betrieb an.



Bei einem persönlichen Gespräch bitte ich die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.

Ich nenne zwei bis drei gute Argumente, die für meinen Lösungsvorschlag sprechen.

Für meine Lösungsvorschläge erkläre ich, wie ich mir die Umsetzung der Verbesserungsmassnahmen genau vorstelle.

Wenn meine Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lasse ich mich dadurch nicht entmutigen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.5 Leitfrage 1

Verhält er/sie sich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

Er/sie nimmt eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, er/sie verhält sich immer allen Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.

Er/sie ist für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, er/sie beantwortet E-Mails zeitnah und hebt das Telefon beim Klingeln ab.

Er/sie kommuniziert mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, er/sie hält keine Informationen zurück.

Er/sie bemüht sich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.

Er/sie leitet von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für sich selbst ab.

1.6 Leitfrage 2

Leitet er/sie Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

**Kompetenzkriterien**

Er/sie leitet alle Informationen rechtzeitig weiter.

Wenn er/sie Informationen weiterleitet, achtet er/sie darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.

Er/sie leitet Informationen immer wahrheitsgetreu weiter.

Er/sie wählt für jede Information, die er/sie weiterleitet, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

1.7 Leitfrage 3

Gelingt es ihm/ihr, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie stellt sich zu verschiedenen Schnittstellen in seinem/ihrem Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.

Die Fragen, die er/sie sich zu Schnittstellen stellt, beantwortet er/sie für sich wahrheitsgemäss und hält die Antworten schriftlich fest.

Während seiner/ihrer täglichen Arbeit macht er/sie sich laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.

Er/sie macht sich Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

1.8 Leitfrage 4

Bringt er/sie Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien



Er/sie bereitet sich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem er/sie sich schlagkräftige Argumente für seine/ihre Vorschläge überlegt.

Verbesserungsvorschläge bringt er/sie an der dafür zuständigen Stelle in seinem/ihrem Betrieb an.

Bei einem persönlichen Gespräch bittet er/sie die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.

Er/sie nennt zwei bis drei gute Argumente, die für seinen/ihren Lösungsvorschlag sprechen.

Für seine/ihre Lösungsvorschläge erklärt er/sie, wie er/sie sich die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen genau vorstellt.

Wenn seine/ihre Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lässt er/sie sich dadurch nicht entmutigen.
