



Kaufmännische Berufsschule Schwyz

Reform-Austausch 2026
Kaufleute EFZ
Dienstag, 17. März 2026, 18.30-20.00 Uhr



Agenda

- Von den Handlungskompetenzen zu den einzelnen Bestandteilen des Qualifikationsverfahren (QV)
- Einzelne Prüfungsbestandteile des QV: HKB A & HKB B, C, E & HKB D
- Weitere Punkte aufgrund der gewünschten Diskussionsthemen:
 - Optionen
 - Aufbau
 - Transparenz Zeugnisse
 - WPB, Projekte, Optionen 3. LJ
 - Individuelle Projektarbeit im Rahmen WPB II
 - Praxisaufträge
 - Mündliches QV – betriebliches oder auf Sprache bezogen?
 - Persönliches Portfolio
 - Übungsserien & Lernvorbereitung QV
 - Verbindung Schule und Praxisaufträge



Optionen kein QV
nur Bestandteil von
Erfahrungsnoten

WPB I / II kein QV
nur Bestandteil von
Erfahrungsnoten

Handlungskompetenzen Kaufleute EFZ

ABU, «Die Welt und ich»

DE, EN & WI
«Das Team und ich»

WI, EN & DE
«Der Betrieb und ich»

DE & EN
«Der Kunde und ich»

IKA
«Die IT und ich»

A



Handeln in agilen
Arbeits- und
Organisationsformen

B



Interagieren
in einem vernetzten
Arbeitsumfeld

C



Koordinieren von
unternehmerischen
Arbeitsprozessen

D



Gestalten von
Kunden- oder Lieferanten-
beziehungen

E



Einsetzen von
Technologien der digitalen
Arbeitswelt

Mündlich 30 min.

Schriftliche Fallarbeit
75 min.

Schriftliche Fallarbeit
75 min.

Mündlich 30 min.

Schriftliche Fallarbeit
75 min.

7 Teilaufgaben integriert in einer
geleitete Fallarbeit HKB B, C, E - Online

**geleitete Fallarbeit
HKB B, C, E - Online**

**Noten-
übersicht**

Semester-
noten &
Erfahrungs-
noten

nur
schulischer
Teil

HKB A – Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen							
HKB B – Interagieren in einem vernetzten Umfeld							
HKB C – Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen							
HKB D – Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen							
HKB E – Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt							
Wahlpflichtbereich (WPB) WPB I: Französisch oder WPB II: Individuelle Projektarbeit	WPB Französisch	WPB Französisch	WPB I od. WPB II	WPB I od. WPB II			
Option: Finanzen, Kommunikation Landessprache, Kommunikation Fremdsprache oder Technologie							
Gesamtsemesterzeugnisnoten (GSZN):	GSZN 1: HKB A – E & WPB Fr	GSZN 2: HKB A – E & WPB Fr	GSZN 3: HKB A – E & WPB I oder II	GSZN 4: HKB A – E & WPB I oder II	GSZN 5: HKB A – C & Option	GSZN 6: HKB B, C & Option	Mittelwert GSZN 1 bis 6

= Erfahrungsnote Berufsfachschule (ERFA BFS)

**Jede Position 1 bis 5 ist gleichgewichtet und umfasst je 18 Punkte
Total QV = 54 schriftlich + 18 mündlich + 18 mündlich = 90 Punkte**

Qualifikationsverfahren (QV)

Position HKB	Prüfungsmethode	Prüfungs- form	Prüfungs- dauer / Pos.	Total
1 / A	Präsentation 15 min. – Vertiefungsarbeit – Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung 15 min. – 1 erfolgskritische Situation – 1 kleine Fallbeschreibung	mündlich	30 min.	4h 45 min
2 / B	Geleitete Fallarbeit inkl. Textproduktion De	schriftlich	75 min.	
3 / C	Geleitete Fallarbeit inkl. Fremdsprache En	schriftlich	75 min.	
4 / D	Rollenspiel (Englisch), 10 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (En), 5 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (De), 10 min. inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	mündlich	30 min.	
5 / E	Geleitete Fallarbeit	schriftlich	75 min.	

Agenda

- Von den Handlungskompetenzen zu den einzelnen Bestandteilen des Qualifikationsverfahren (QV)
- Einzelne Prüfungsbestandteil des QV HKB A & HKB B, C, E & HKB D
- Weitere Themen, offene Fragen
 - Optionen
 - Aufbau
 - Transparenz Zeugnisse
 - WPB, Projekte, Optionen 3. LJ
 - Individuelle Projektarbeit im Rahmen WPB II
 - Praxisaufträge
 - Mündliches QV – betriebliches oder auf Sprache bezogen?
 - Persönliches Portfolio
 - Übungsserien & Lernvorbereitung QV
 - Verbindung Schule und Praxisaufträge



HKB A Präsentation VA vorgezogen, 15 min., KW 10, 11, 12 (Anfang, Mitte März) & HKB A Aktive Anwendung (AA) im QV-Zeitfenster, 15 min., 1. Woche KW 22

Position	HKB	Prüfungsmethoden	Prüfungsform	Vorbereitungszeit	Prüfungsdauer	Prüfungsdauer/Position	Total Prüfungsdauer
1	A	Präsentation → Präsentation Vertiefungsarbeit → Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	Mündlich	10 Min. zum Einreichen der Präsentation	7–8 Min. 7–8 Min.	30 Min.	4 H 45 Min.
2	B	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der regionalen LS)	Schriftlich			75 Min.	
3	C	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der FS und ev. in der regionalen LS)	Schriftlich			75 Min.	
4	D	Rollenspiel (Fremdsprache) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (FS) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (LS) Inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	Mündlich	5 Min. (gehört zur Prüfungszeit)	10 Min. 5 Min. 10 Min.	30 Min.	
5	E	Geleitete Fallarbeit	Schriftlich			75 Min.	



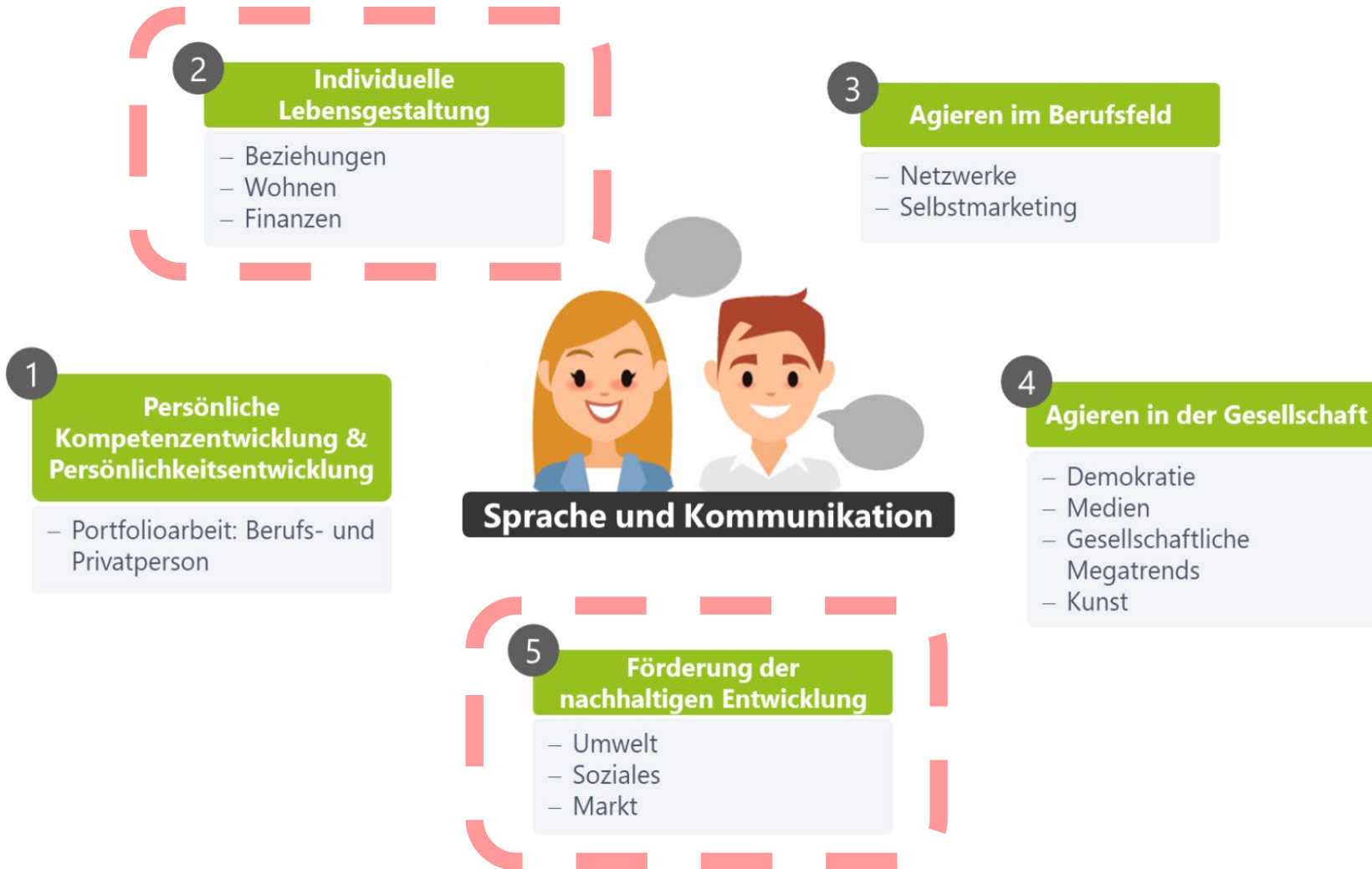
QV Position 1: HKB A – detaillierte Angaben

Position / HKB	Prüfungsmethode	Prüfungsform	Prüfungsdauer / Pos.	Total mündlich
1 / A	<p>Präsentation 15 min.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vertiefungsarbeit – Konkretisierungs- und Verständnisfragen <p>Aktive Anwendung 15 min.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1 erfolgskritische Situation (Critical Incident) – 1 kleine Fallbeschreibung (Handlungssimulation) 	mündlich	30 min.	60 min.



Inhalte: Handlungskonzeptbereich A

«Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen»



QV - Relevant

QV-Teil 1:
VA - Präsentation

QV-Teil 2:
Nur Themen 2 und 5 für aktive Anwendungen



Qualifikationsverfahren HKB A

«Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen»

Abchlussprüfung – mündlich – 30 Minuten

Teil 1: Präsentation VA + Rückfragen

15 Minuten

4. / 11. / 18. März 2026 –
vorgezogener Teil

Ablauf – mündliche Prüfung

Grundlage VA schreiben (wird
nicht benotet)

7-8 Minuten: Präsentation VA

7-8 Minuten: Rückfragen

Teil 2: Aktive Anwendungen

15 Minuten

26. / 27. Mai 2026 –
im QV-Zeitfenster

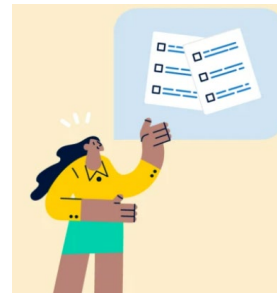
Ablauf – mündliche Prüfung

Themen:

- Individuelle Lebensgestaltung
- Förderung der nachhaltigen
Entwicklung

7-8 Minuten: Mini Case

7-8 Minuten: Critical Incident





Beispiel Mini Case (MC)

2

**Individuelle
Lebensgestaltung**

- Beziehungen
- Wohnen
- Finanzen

19.03.2026

Nullserie HKB A - Beispiel Mini Case

«Leasingvertrag»

Ausgangssituation

Sie haben vor Kurzem Ihre Ausbildung zur Kauffrau / zum Kaufmann abgeschlossen und träumen schon lange von einem eigenen Auto. Um Ihren Traum zu realisieren, ohne sofort den gesamten Betrag bezahlen zu müssen, haben Sie sich für ein Leasingangebot entschieden. Sie sind begeistert von der niedrigen monatlichen Rate und denken, dass dies eine gute Entscheidung für Ihre finanzielle Situation ist. Stolz teilen Sie Ihre Freude und den neuen Wagen auf Ihren Social-Media-Kanälen und erhalten viel positives Feedback.

Doch als Sie fünf Tage nach der Vertragsunterzeichnung mit Ihrem besten Freund die Konditionen des Leasingvertrags genau durchgehen, kommen Ihnen Zweifel. Sie erkennen, dass Sie die langfristigen finanziellen Bindungen und Verpflichtungen, die mit dem Leasingvertrag einhergehen, nicht vollständig berücksichtigt haben.

Aufgabe

Äussern Sie sich unter Bezugnahme auf die beschriebene Situation zu den folgenden Punkten:

- Welche Probleme bestehen in dieser Situation?
- Welches weitere Vorgehen würden Sie wählen?

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:

- Analysiert die kandidierende Person die Situation umfassend und leitet sie geeignete Massnahmen ab?

Zeitraumen

7-8 Minuten

- Max. 3 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.



Beispiel Critical Incident (CI)

5

Förderung der nachhaltigen Entwicklung

- Umwelt
- Soziales
- Markt

19.03.2026

Nullserie HKB A - Beispiel Critical Incident

«Musikfestival»

Ausgangssituation

Sie führen seit Jahren einen Essens- und Getränkestand auf einem beliebten Musikfestival. Um die neuen Umweltauflagen des Festivals zu erfüllen, haben Sie bedeutende Änderungen vorgenommen: Der Verzicht auf Einweg-Plastikgeschirr, PET-Flaschen und Aludosen hat dazu geführt, dass Sie nun wiederverwendbare Getränkebecher mit Depot einsetzen und Essgeschirr aus kompostierbarem Bambus anbieten. Diese umweltfreundlichen Alternativen haben Ihre Kosten erhöht, und Sie mussten die Preise leicht anheben. Ein Festivalbesucher konfrontiert Sie mit der Änderung und beklagt, dass die Preise im Vorjahr niedriger waren und er sein Bier nicht aus einer Dose bekommt.

Aufgabe

- Beschreiben Sie drei Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.
- Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:
- Beschreibt und begründet die kandidierende Person das Vorgehen korrekt?

Zeitraumen

- 7–8 Minuten
- Max. 3 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.

**Geleitete Fallarbeit im Bereich HKB B, C und E,
3 h 45 min. plus Pause, Datum fix in KW 23**

Position	HKB	Prüfungsmethoden	Prüfungsform	Vorbereitungszeit	Prüfungsdauer	Prüfungsdauer/Position	Total Prüfungsdauer
1	A	Präsentation → Präsentation Vertiefungsarbeit → Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	Mündlich	10 Min. zum Einreichen der Präsentation	7–8 Min. 7–8 Min.	30 Min.	4 H 45 Min.
2	B	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der regionalen LS)	Schriftlich		75 Min.	75 Min.	
3	C	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der FS und ev. in der regionalen LS)	Schriftlich		75 Min.	75 Min.	
4	D	Rollenspiel (Fremdsprache) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (FS) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (LS) Inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	Mündlich	5 Min. (gehört zur Prüfungszeit)	10 Min. 5 Min. 10 Min.	30 Min.	
5	E	Geleitete Fallarbeit	Schriftlich		75 Min.	75 Min.	



QV Position 2, 3, 5: schriftliche Fallbearbeitung – detailliere Angaben

Position / HKB	Prüfungsmethode	Prüfungsform	Prüfungsdauer / Pos.	Total schriftlich
2 / B	Geleitete Fallarbeit inkl. Textproduktion LS	schriftlich	75 min.	225 min.
3 / C	Geleitete Fallarbeit (inkl. FS En)	schriftlich	75 min.	
6 / E	Geleitete Fallarbeit	schriftlich	75 min.	



Durchführung der QV via smartlearn

- Lösen der schriftlichen Fallarbeit HKB B, C, E erfolgt **digital** über die digitale Prüfungsumgebung smartlearn.
- Die Prüfungsaufgaben werden in Papierform abgegeben.
- Open-Book, d.h. alle Hilfsmittel inkl. KI erlaubt, ausser Kommunikation untereinander ist verboten.
- D.h. es dürfen alle Informationen aus dem Internet verwendet werden.



Auszug Beurteilungsbogen, S. 2



Nachfolgendes Beispiel

2.2 Schriftlich: Geleitete Fallarbeit (Elemente HKB B)

Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Teilaufgabe 1		
Geeignete Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur	3	
Teilaufgabe 3		
Konfliktlösestrategie anwenden und geeignete Massnahmen ableiten	6	
Teilaufgabe 4		
Argumentation	3	
Teilaufgabe 5 Kommunikation LS DE		
Zweckmässigkeit Kommunikationsprozess	3	
Kommunikation LS, adressatengerecht	3	
Gesamtpunktzahl	18	

2.3 Schriftlich: Geleitete Fallarbeit (Elemente HKB C)

Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Teilaufgabe 2		
Vollständigkeit und Realisierbarkeit der Planung	6	
Teilaufgabe 6		
Marketing-Recherche	3	
Teilaufgabe 7 Kommunikation FS EN		
Inhalt von Vertrag und E-Mail	3	
Schriftliche Kommunikation in FS	3	
Gesamtpunktzahl	18	

2.5 Schriftlich: Geleitete Fallarbeit (Elemente HKB E)

Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Teilaufgabe 1		
Massnahmen zum Datenschutz	3	
Teilaufgabe 2		
Gestaltung der Planung	3	
Teilaufgabe 4		
Rechercheinhalt	3	
Teilaufgabe 5		
Aufbereitung	3	
Erstellung Videoteaser	6	
Gesamtpunktzahl	18	

Beispiel aus Nullserie, Teilaufgabe 1.1, Bereich HKB B:

Ergänzende Informationen zum Fall

Für die SNEAKERNESS 2027 sollen Sie im Auftrag des CEO dem Leiter der Abteilung Project Management eine digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur vorschlagen.

Die Dokumentationsstruktur muss gewährleisten, dass alle projektrelevanten Dokumente, wie beispielsweise Planungsdokumente, Rechnungen, To-do-Listen, Verträge sowie Korrespondenz mit den konkreten Anspruchsgruppen, Protokollen und Gesprächsnotizen übersichtlich und leicht auffindbar in einer vorgegebenen Struktur abgelegt werden können.

Die Struktur dieser digitalen Arbeitsumgebung soll auch in den folgenden Jahren für die SNEAKERNESS genutzt werden. Die Daten, die Sie in dieser digitalen Arbeitsumgebung verwenden, müssen gesichert und geschützt werden.



Beispiel aus Nullserie, Teilaufgabe 1, Bereich HKB B:

Aufgaben

- 1.1 Schlagen Sie Ihrem Team eine zweckmässige digitale Arbeitsumgebung für eine effiziente und erfolgreiche Zusammenarbeit vor und begründen Sie Ihre Wahl. Entwerfen Sie eine sinnvolle Dokumentationsstruktur zur Datenablage, welche aus fünf bis sieben Hauptkategorien mit weiteren Unterordnern besteht.
- 1.2 Halten Sie anhand von drei Beispielen mit konkretem Bezug zur SNEAKERNESS fest, bei welchen Daten und/oder Abläufen Sie besonderen Wert auf Datenschutz und Datensicherheit legen müssen. Begründen Sie, warum diese Daten besonders sensibel sind. Halten Sie zu jedem der genannten Beispiele fest, durch welches Vorgehen oder welche Massnahmen Sie Datenschutz und Datensicherheit in diesem Bereich sicherstellen können.



Beispiel aus Nullserie, Teilaufgabe 1, Bereich HKB B:

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Wird eine zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur vorgeschlagen? (HKB B)
- Werden drei nachvollziehbare und auf den Fall bezogene Beispiele von schützenswerten Daten oder Abläufen genannt und wird aufgezeigt, wie in diesen Fällen der Datenschutz bzw. die Datensicherheit gewährleistet werden kann? (HKB E)

Vorgesehene Bearbeitungszeit

30 Minuten



Beispiel aus Nullserie, Teilaufgabe 1.1, Bereich HKB B: Musterlösung

Mögliche Arbeitsumgebung

Als digitale Arbeitsumgebung eignet sich Teams von MS Office 365, da die Firma «FUTURE TRENDS GmbH» Microsoft Office auf allen Geräten installiert hat und somit alle auf den Teams-Kanal zugreifen können. Teams ist eine Kollaborationsplattform mit Funktionen, die das Zusammenarbeiten erleichtern, so wie Chats, Videokonferenzen, Audioanrufe, Dateiablage, gemeinsamer Dateibearbeitung in Echtzeit. ODER andere Alternativen inklusive Begründung bestehend aus einer Kombination von Tools wie z. B. GoogleDrive, DropBox, MS Project, MS Planner, Asana, KLARA, Basecamp usw.



Beispiel aus Nullserie, Teilaufgabe 1.1, Bereich HKB B: Musterlösung

Mögliche Dokumentationsstruktur

Externe Korrespondenz

- Aussteller
- Lieferanten
- Presse
- Archiv

Personelles

- Arbeitsverträge
- Organisation
- Mitarbeitende-
Liste
- Archiv

Projektverlauf

- Projektauftrag
- Statusberichte
- Sitzungsprotokolle
- Gantt-Plan
- Anpassungsbedarf
- Projektabschluss
- Archiv

Buchhaltung

- Budget
- Verbindlichkeiten
- Forderungen
- Kasse
- Kalkulation
- Jahresrechnung
- Archiv

Marketing

- Website
- Giveaway
- Testimonials
- VIP
- PR
- Ticketverkauf
- Ticketcorner
- Archiv

Technik

- Informatik
- Bühne
- Musik



Beurteilungskriterium 1:
«Geeignete Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur» (HKB B)

Beurteilungsschema
Teilaufgabe 1.1

Leitfrage: Wird eine zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentenstruktur vorgeschlagen?

Leitfrage

Beobachtung / Bemerkung

Beurteilung

Punkte

Eine zweckmässige digitale Arbeitsumgebung wird vorgeschlagen und begründet.
Die Ablagestruktur ist logisch und umfassend.

Arbeitsumgebung ODER Ablagestruktur weisen kleinere Mängel auf.

Arbeitsumgebung UND Ablagestruktur weisen kleinere Mängel auf.
ODER

Arbeitsumgebung ODER Ablagestruktur weisen grössere Mängel auf.

Die Antwort der kandidierenden Person ist unbrauchbar.

3
2
1
0

Gütestufen

Zusammenfassung
positives und oder negatives, was
auffallend ist – ohne Wertung

3 Punkte = gute bis
sehr gute Lösung

Begründung

Sofern nicht die maximale Punktezahl vergeben wird, ist zwingend eine Begründung anzufügen



Position	HKB	Prüfungsmethoden	Prüfungsform	Vorbereitungszeit	Prüfungsdauer	Prüfungsdauer/Position	Total Prüfungsdauer
1	A	Präsentation → Präsentation Vertiefungsarbeit → Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	Mündlich	10 Min. zum Einreichen der Präsentation	7–8 Min. 7–8 Min.	30 Min.	4 H 45 Min.
2	B	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der regionalen LS)	Schriftlich			75 Min.	
3	C	Geleitete Fallarbeit (Inkl. Elemente in der FS und ev. in der regionalen LS)	Schriftlich			75 Min.	
4	D	Rollenspiel (Fremdsprache) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (FS) 1 Kommunikative erfolgskritische Situation (LS) Inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	Mündlich	5 Min. (gehört zur Prüfungszeit)	10 Min. 5 Min. 10 Min.	30 Min.	
5	E	Geleitete Fallarbeit	Schriftlich			75 Min.	



QV Position 5 HKB D: detaillierte Angaben

Position HKB	Prüfungsmethode	Prüfungsform	Prüfungsdauer / Pos.	Total mündlich
5 / D	Rollenspiel (Englisch), 10 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (En), 5 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (De), 10 min. inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	mündlich	30 min.	60 min.



Qualifikationsverfahren HKB D

«Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen»

Abschlussprüfung – mündlich – 30 Minuten

Teil 1: Rollenspiel in Fremdsprache Englisch

15 Minuten

Teil 2: Zwei Critical Incidents

15 Minuten

Ablauf – mündliche Prüfung

Gespräch führen mit Kunden oder Lieferantin (= Prüfungsexperte) in FS, Ausgangslage in LS

5 Min. Vorbereitung inkl. Notizen

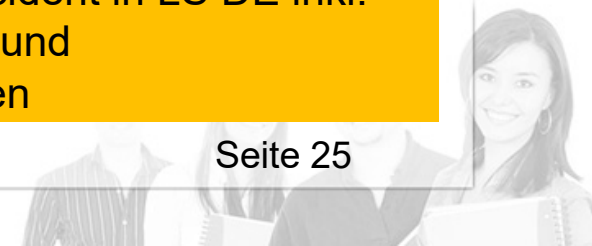
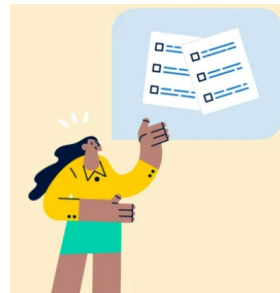
10 Min. Führen des Rollenspiels in EN

Ablauf – mündliche Prüfung

Erläuterung Vorgehen in einer herausfordernden, kommunikativen Situation mit einer Kundin oder Lieferanten, inkl. Gesprächstechnik

5 Min. Critical Incident in FS EN

10 Min. Critical Incident in LS DE inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen



Nullserie HKB D - Beispiel Rollenspiel

«Preiserhöhung»

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die englische Firma «Kingston», welche sehr extravagante Duschbrausen (the shower heads) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Victoria» zu bestellen.

Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (the purchase price) von CHF 90.–/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:



Nullserie HKB D - Beispiel Rollenspiel

«Preiserhöhung»

Good morning

Thank you for your order enquiry. I am pleased to inform you that we have the desired number of shower heads of the model "Victoria" in stock. However, I must point out that our company has recently been forced to adjust prices due to rising production costs.

We can offer the desired 'Victoria' model at a purchase price of CHF 106.- each.

I will be happy to answer any questions you may have by telephone.

Best regards
Sally Field

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Field auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Field vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.



Nullserie HKB D - Beispiel Rollenspiel

«Preiserhöhung»

Aufgabe

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Field, auf Englisch.

Hinweis

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
 - Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
 - Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel



Nullserie HKB D - Beispiel CI LS DE

«Ausgelasteter Kundenberater» regionale Landessprache De

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für ein Versicherungsunternehmen. Bei Ihnen klingelt das Telefon und ein Kunde meldet sich bei Ihnen: «Guten Tag, mein Name ist Xaver Gerber. Ich möchte gerne Herrn Heinzer sprechen.» Sie begrüßen den Kunden und bitten ihn, kurz zu warten, während Sie versuchen, ihn mit Herrn Heinzer zu verbinden. Nachdem Herr Heinzer besetzt ist, gelangt der Kunde erneut in Ihre Leitung. Sie sagen zu ihm: «Es tut mir leid, Herr Gerber, aber Herr Heinzer ist gerade in einem Kundengespräch und daher leider nicht verfügbar. Kann ich ihm etwas ausrichten?» Daraufhin erwidert der Kunde verärgert: «Sie können ihm ausrichten, dass er endlich auf meine E-Mails reagieren oder mich zumindest zurückrufen soll. Schliesslich bin ich ein guter Kunde! Aber scheinbar bemühen sich die Kundenberater nur, wenn es darum geht, einen neuen Vertrag abzuschliessen. Wenn es Probleme gibt, dann sind sie plötzlich nicht mehr erreichbar!»



Nullserie HKB D - Beispiel CI LS DE

«Ausgelasteter Kundenberater» regionale Landessprache De

Aufgabe

- Beschreiben Sie Schritt für Schritt und anhand von Beispielen, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Erklären Sie, warum Sie so vorgehen und welche Kommunikationstechniken Sie anwenden.
- Beantworten Sie Konkretisierungs- und Begründungsfragen zu Ihrer Argumentation.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?
 - Beantwortet die kandidierende Person Konkretisierungs- und Begründungsfragen umfassend?

Zeitrahmen

- 5 Minuten Bearbeitung Erfolgskritische Situation
- Max. 2 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.



Nullserie HKB D - Beurteilungskriterien

2.4 Mündlich: Rollenspiel und erfolgskritische Situationen (HKB D)		
Beurteilungskriterium	Mögliche Punktzahl	Erreichte Punktzahl
Rollenspiel (FS)		
Gesprächsmethoden	3	
Situationsgerechtes Gespräch führen	3	
Sprachliche Umsetzung	3	
Erfolgskritische Situation (FS)		
Kommunikationstechnik	3	
Erfolgskritische Situation (LS)		
Kommunikationstechnik	3	
Umgang mit Rückfragen	3	
Gesamtpunktzahl	18	



**Jede Position 1 bis 5 ist gleichgewichtet und umfasst je 18 Punkte
Total QV = 54 schriftlich + 18 mündlich + 18 mündlich = 90 Punkte**

Qualifikationsverfahren (QV)

Position HKB	Prüfungsmethode	Prüfungs- form	Prüfungs- dauer / Pos.	Total
1 / A	Präsentation 15 min. – Vertiefungsarbeit – Konkretisierungs- und Verständnisfragen Aktive Anwendung 15 min. – 1 erfolgskritische Situation – 1 kleine Fallbeschreibung	mündlich	30 min.	4h 45 min
2 / B	Geleitete Fallarbeit inkl. Textproduktion De	schriftlich	75 min.	
3 / C	Geleitete Fallarbeit inkl. Fremdsprache En	schriftlich	75 min.	
4 / D	Rollenspiel (Englisch), 10 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (En), 5 min. 1 kommunikative erfolgskritische Situation (De), 10 min. inkl. Konkretisierungs- und Begründungsfragen	mündlich	30 min.	
5 / E	Geleitete Fallarbeit	schriftlich	75 min.	



QV-Prüfungsvorbereitung an der KBS im Jahr 2026

→ HKB B, C, E schriftliche Fallarbeit:

Am **Mi, 25. März 2026** findet der schriftliche QV-Vorbereitungstag mit allen Lernenden der KL3-Klassen sowie der KM3-Klasse direkt auf der Plattform smartlearn statt. Lösen der Nullserien direkt auf der Plattform.

→ **HKB A mündlich**: Ende April finden Simulationsprüfungen für den Teil der aktiven Anwendungen statt.

→ **HKB D mündlich**: Anfangs April finden mündliche Probeprüfungen statt, diese erfolgen 1:1 dem Ablauf am QV.



Relevante Unterlagen für die Lernenden

- Wegleitung für die schulische Abschlussprüfung ab Lehrstart 2023, Prüfungen 2026, Kaufleute EFZ wird den Lernenden mit dem Prüfungsaufgebot am **25. März 2026** versendet sowie am QV-Simulationstag besprochen.
- Zentrale Inhalte für jede Position:
 - Wie laufen die einzelnen Prüfungsteile ab?
 - Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?
 - Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?
 - Wie wird die Prüfung beurteilt?



Relevante Unterlagen

- Wegleitung wird auf Website gestellt
- QV Nullserie 1.1 ist abrufbar auf Website des kaufmännischen Verbands unter <https://www.kfmv.ch> / Direktlink: [QV-Übungsserien ab Lehrbeginn 2023](#)
- Beispielexemplare für jeden Prüfungsteil liegen vor Ort zur Ansicht
 - HKB A: Handlungssimulation (HS) und Critical Incident (CI)
 - HKB B, C, E: schriftliche Fallarbeit Ausgangslage, Teil 1 bis 4 & Teil 1 bis 5
 - HKB D: Rollenspiel, CI in FS EN, CI in LS DE
- Notenrechner auf Website abrufbar und aufgehängt
[BiVo 2023 Notenrechner EFZ D Feb 2025.xlsx](#)



Agenda

- Von den Handlungskompetenzen zu den einzelnen Bestandteilen des Qualifikationsverfahren (QV)
- Einzelne Prüfungsbestandteile des QV: HKB A & HKB B, C, E & HKB D
- Weitere Punkte aufgrund der gewünschten Diskussionsthemen:
 - Optionen
 - Aufbau
 - Transparenz Zeugnisse
 - WPB, Projekte, Optionen 3. LJ
 - Individuelle Projektarbeit im Rahmen WPB II
 - Praxisaufträge
 - Mündliches QV – betriebliches oder auf Sprache bezogen?
 - Persönliches Portfolio
 - Übungsserien & Lernvorbereitung QV
 - Verbindung Schule und Praxisaufträge



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Wir freuen uns auf den nächsten Austausch
mit Ihnen.**

