

Teilfähigkeit 1.1.2.2.3 Kundenbedürfnisse erfragen		
Verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt	Kann beispielsweise eine Besichtigungsanfrage fixieren: „Geht Ihnen nächsten Dienstag um 16.00 Uhr?“ Korrekte Verwendung = 1 Punkt Geschlossene Frage = 1 Punkt	2 Punkte
Verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung	Kann einen alternativen Termin erfragen: „Wann würde es Ihnen sonst gehen?“ Korrekte Formulierung = 1 Punkt Offene Frageform = 1 Punkt	2 Punkte
Erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen	Kann beispielsweise aus der Schilderung eines Mietinteressen, die Eckdaten der Wunschwohnung erkennen: z.B. ältere Dame mit Stock und „Angst“ vor Einbruch = das heisst: oberes Stockwerk mit Lift! Erkennung der Aussage/Bedürfnis = 1 Punkt Korrekte Zusammenfassung = 1 Punkt	2 Punkte
Teilfähigkeit 1.1.8.10.2 Monatliche Lohnabrechnung		
Erledigt die einzelnen Schritte der Lohnabrechnung	Kennt die Abzüge von AHV/IV/EO sowie UVG, KK und BVG Nennt mind. 3 Abzüge = 2 Punkte Nennt nur 2 Abzüge = 1 Punkt	2 Punkte
Kontrolliert die Richtigkeit der Abzüge	Kennt die aktuellen Abzüge und weiss, wann bspw. BVG abgezogen wird. Pro korrekten Abzug = 1 Punkt Oder korrekte Erläuterung des Abzugs = 1 Punkt	2 Punkte
Legt die Unterlagen nach Vorgaben des Betriebes ab	Kennt das Ablagesystem des Betriebes (1 Pt) und kann dies aus dem „Stegreif“ erklären (1 Pt).	2 Punkte
Teilfähigkeit 1.1.8.10.3 Lohnausweis/Lohndeclaration		
Füllt den Lohnausweis richtig aus	Kann einen Lohnausweis eines Hauswart im Nebenamt von Hand ausfüllen Inhaltlich vollständig = 1 Punkt Korrekte Berechnung = 1 Punkt	2 Punkte

Erstellt Lohnmeldungen		Kann die Meldeliste der AHV ausfüllen Inhaltlich vollständig = 1 Punkt Korrekte Beträge = 1 Punkt	2 Punkte
Legt die Unterlagen nach Vorgaben des Betriebes ab		Kann aufsagen, worauf zu achten ist und wo sich wichtiges befindet Korrekte Nennung des Ablageortes = 1 Punkt Vollständigkeit der Unterlagen = 1 Punkt	2 Punkte
Teilfähigkeit 1.1.8.11.1 Ablauf Mahnlauf			
Erstellt ein Flussdiagramm mit dem Ablauf einer Mahnung		Flussdiagramm beinhaltet mind. 3 Teilschritte (1 Pt). Die Teilschritte sind korrekt beschriftet (1 Pt).	2 Punkte
Beschreibt die Mahnstufen und Inhalte eines Mahnschreibens		Weiss, dass Mahnungen nicht zwingend vorgeschrieben sind, aber Usanz haben. (ZE/1., 2., 3. Mahnung, Betreibungsandrohung, Kündigungsandrohung) = 1 Punkt Nennt sicher 4 Elemente des Mahnschreibens. (Absender/Rechnung/Beleg/wofür/neue Frist/Unterschrift usw. = 1 Punkt	2 Punkte
Erläutert die rechtlichen Möglichkeiten beim Verzug einer Kundenzahlung		Kennt die Möglichkeiten gemäss SchKG und gemäss Mietrecht (bspw. Art. 257d OR). Nennt mind. drei Möglichkeiten = 2 Punkte Nennt nur zwei Möglichkeiten = 1 Punkt	2 Punkte
Teilfähigkeit 1.1.8.11.5 Verluſtschein			
Erklärt, wie es zu einem Verluſtschein kommen kann		Weiss, dass ein VS im Pfändungs- oder Konkursverfahren (1 Pt) entstehen, wenn Forderungen nicht vollumfänglich gedeckt werden können (1 Pt).	2 Punkte
Erklärt die Bedeutung des Verluſtscheines für die Kunden		Weiss, dass der VS aus Pfändung ein provisorischer Rechtsöffnungstitel im erneuten Betreibungsverfahren darstellt (1 Pt) und das die Verjährungsfrist 20 Jahre (1 Pt) beträgt.	2 Punkte
Zählt die weiteren Schritte auf		Weiss, dass der VS aus Pfändung innert sechs Monaten ohne erneute Betreibungseinleitung wiederum zur Pfändung eingereicht werden kann. Danach muss wieder eine ordentliche Betreibung eingeleitet werden. Kennt Schritte = 1 Punkt Kann diese erläutern = 1 Punkt	2 Punkte