

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Kundenanfragen bearbeiten	1.1.2.1	<p>Ich bearbeite die Kundenanfragen fachgerecht und gemäss den betrieblichen Vorgaben. Die dazu gehörenden folgenden Arbeiten erledige ich kundengerecht und freundlich.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegen nehmen. - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Person weiterleiten. - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren.
Teilfähigkeiten		
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten	1.1.2.1.1	<p>Bei Kundenkontakten erfasse ich die Anliegen der Kunden und notiere diese vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse bez. die Stichworte so, dass andere Mitarbeitende die Kundenwünsche nachvollziehen können.</p>
Telefon bedienen	1.1.2.1.2	<p>Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebs professionell und gebe über dessen Funktion spontan Auskunft.</p> <p>Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anrufe entgegennehmen und weiterleiten; - Anrufe für kurze interne Rückfragen halten; - Telefonnummern speichern und löschen; - Anrufbeantworter programmieren, besprechen und abfragen sowie alte Mitteilungen löschen; - Verschiedene Serviceleistungen am Telefonapparat anwenden.
Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren	1.1.2.1.3	<p>Mündliche und schriftliche Aussagen formuliere ich verständlich und adressatengerecht. Dabei berücksichtige ich interne Vorgaben.</p>

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Daten und Dokumente verwalten	1.1.7.2	Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.
Teilfähigkeiten		
Daten pflegen	1.1.7.2.1	<p>a) Ich füge im Lehrbetrieb gezielt und speditiv Daten in die vorhandenen Dateien ein oder lösche Entsprechendes.</p> <p>b) Ich finde ohne langes Suchen die verschiedenen Dateien und füge Informationen ein oder lösche welche.</p> <p>c) Ich bin in der Lage, im Lehrbetrieb selber neue Ordner/Dateien korrekt anzulegen und diese selbständig zu verwalten.</p>
Umgang mit Daten des Lehrbetriebs	1.1.7.2.2	Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich anhand dreier sinnvoller Beispiele dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.
Daten aufbewahren und entsorgen	1.1.7.2.3	<p>Laut Gesetz müssen Lehrbetriebe bestimmte Unterlagen über mehrere Jahre aufbewahren.</p> <p>a) Ich kann die für meinen Lehrbetrieb und die Branche massgebenden Vorschriften erläutern.</p> <p>b) Ich zeige anhand von Dokumentenarten auf, wie entsprechende Dokumente oder Computerdaten in meinem Lehrbetrieb gelagert werden. Weiter zeige ich auf, wie die Akten oder Daten nach Ablauf der Fristen entsorgt werden, damit kein Datenmissbrauch entstehen kann.</p>
Datenschutz erklären	1.1.7.2.4	<p>Ich erkläre das Ziel des Datenschutzes mit eigenen Worten. Dabei führe ich Bereiche auf, in denen das Gesetz</p> <p>a) dem Lehrbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet,</p>

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Arbeitsmittel einsetzen	1.1.8.6	<p>Ich setze branchentypische Arbeitsmittel wie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stundenrapporte - Agenda - Pendenzenkontrolle - MS Outlook/Internet - Buchhaltungsprogramme, Branchensoftware (u. a. für Buchhaltung, Lohnverarbeitung, Steuern, Immobilienbewirtschaftung) ... <p>und weitere Arbeitsmittel korrekt ein.</p>
Teilfähigkeiten		
Arbeitsmittel Treuhänder/ Immobilientreuhänder	1.1.8.6.1	Ich wende die Branchentypischen Arbeitsmittel an (Stundenrapporte, Agenda, Pendenzenkontrolle und weitere Arbeitsmittel).
Elektronische Daten- Übermittlungsgeräte bedienen	1.1.8.6.2	<p>Ich bediene routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte meines Lehrbetriebs in den wichtigsten technischen Operationen und kann die täglichen Funktionen verständlich erklären. Dazu gehören beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erstellen, versenden, empfangen, weiterverarbeiten, und speichern von Dokumenten; - auf Fehlermeldungen eines Gerätes situationsgerecht reagieren.
Mit dem Kopiergerät vertraut sein	1.1.8.6.3	<p>Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen des vorhandenen Kopiergerätes studiert. Ich habe dies selbstständig im Handbuch oder gewissen Geräten anhand der erklärenden Bedienerführung am Gerät selbst gelernt.</p> <p>Ich kann alle Funktionen, die das Gerät bietet, ohne Hilfsmittel anwenden.</p>

Ökologisches und energie- sparendes Verhalten	1.1.8.6.4	Ich zeige auf, wo in meinem Lehrbetrieb ökologische und energiesparende Massnahmen sinnvoll sind.
Zahlungssystem des Lehrbetriebs erklären	1.1.8.6.5	Neuen Mitarbeitenden erkläre ich mit eigenen Worten die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb.
Bank-/Postfinance Konto	1.1.8.6.6	Ich erkläre die Kontoauszüge der Bank oder der Postfinance. Ich erläutere die Fachausdrücke Valuta, Saldo, Gutschrift und Belastung. Ich erkläre die Abschlussbuchung mit Zinsen, evtl. Verrechnungssteuer und Spesen.

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Kenntnisse über Dienstleistungen einsetzen	1.1.8.1	Ich erkläre anhand von aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Dienstleistungen meiner Firma
Teilfähigkeiten		
Eigene Dienstleistungen kennen	1.1.8.1.1	Ich kenne mindestens drei Dienstleistungen des Lehrbetriebs und kann daraus die dafür nötigen Tätigkeiten und den Kundennutzen erläutern.

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Kundenreklamationen bearbeiten	1.1.3.2	Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen. Ich melde die Beanstandung dem bzw. der Vorgesetzten und schlage ein sinnvolles Vorgehen in Bezug auf die Kunden sowie auf den Ablauf vor. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um.
Teilfähigkeiten		
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2.1	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies sowohl gegenüber externen Personen oder Kunden als auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Kenntnisse über die Branche einsetzen	1.1.8.3	<p data-bbox="770 280 1960 347">Ich beschreibe anhand von Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welchem mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p data-bbox="770 376 1960 405">Diese Gliedere ich folgendermassen:</p> <ul data-bbox="770 434 1960 644" style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschäftigtenstruktur - volkswirtschaftliche/regionale/gesellschaftliche Bedeutung - rechtliche Rahmenbedingungen - Entwicklungen/Trends
Teilfähigkeiten		
Branchenentwicklung	1.1.8.3.1	<p data-bbox="770 791 1960 820">Ich zeige anhand eines vorgelegten Beispiels die Entwicklungen meiner Branche auf.</p> <p data-bbox="770 829 1960 893">Ich strukturiere den Bericht und erläutere diesen anhand von Notizen. Einer branchenfremden Person zeige ich anschaulich Veränderungen oder Trends in meiner Branche auf.</p>
Fachausdrücke kennen	1.1.8.3.2	<p data-bbox="770 919 1960 1021">Ich wende die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke meiner Branche korrekt an. Eine Auswahl dieser Ausdrücke kann ich einer aussenstehenden Person spontan mit eigenen Worten erklären und sie an konkreten Sachverhalten anwenden.</p>
Überblick über Fachthemen verschaffen	1.1.8.3.3	<p data-bbox="770 1046 1960 1117">Ich informiere mich regelmässig über Fachthemen, die meine Branche betreffen. Ich fasse die entsprechenden Informationen in einem Bericht zusammen und stelle die Konsequenzen für meinen Lehrbetrieb plausibel dar.</p>

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Berufliche Aufgaben, Pflichten, Dienstleistungen und Weiterbildung erläutern	1.1.8.5	Ich erläutere die beruflichen Aufgaben, Pflichten und Dienstleistungen von Mitarbeitenden in der Branche. Ich nenne die Berufsverbände und zeige den Nutzen einer Mitgliedschaft sowie von Weiterbildungen auf.
Teilfähigkeiten		
Tätigkeitsgebiete und Aufgaben Treuhänder/Immobilientreuhänder	1.1.8.5.1	Ich erkläre drei grundsätzliche Tätigkeitsgebiete eines Treuhänders/Immobilientreuhänders. Ich erläutere je zwei Aufgaben dazu.
Pflichten Treuhänder/Immobilientreuhänder	1.1.8.5.2	Ich zähle mindestens drei Pflichten von Treuhändern/Immobilientreuhändern auf und erläutere deren Bedeutung
Berufsverbände/Weiterbildung Treuhänder/Immobilientreuhänder	1.1.8.5.3	Ich zähle die Berufsverbände unserer Branche auf und erkläre Kunden den Nutzen der Verbandszugehörigkeit für den Betrieb. Ich zeige die Weiterbildungsmöglichkeiten der Berufsverbände auf.
Standesregeln der Branche kennen	1.1.8.5.4	Ich zeige an drei konkreten Beispielen auf, wie sich die Standesregeln in meiner Branche auf meine Arbeit auswirken.

Leistungsziele Betrieb			
	Nummer	Text	
Grundlegende Rechnungsabschlüsse vorbereiten und vornehmen	1.1.8.7	<p>Ich nehme bei Rechnungsabschlüssen die folgenden Arbeiten fachgerecht vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrolle der Buchungsbelege auf Vollständigkeit und Richtigkeit, - Kontieren und Verbuchen der Buchungsbelege - Erstellen des Jahresabschlusses inkl. der gängigen Abschlussbuchungen. 	
Teilfähigkeiten			
Kontenrahmen/Kontenplan	1.1.8.7.1	Ich erläutere den KMU-Kontenrahmen und erstelle daraus den Kontenplan für einen Kleinbetrieb und erkläre diesen.	
Verbuchung von Geschäftsfällen	1.1.8.7.2	Ich kontrolliere die Buchungsbelege auf Vollständigkeit sowie ihre Richtigkeit. Ich kontiere und verbuche diese korrekt. Fehlerhafte Belege erkenne ich und leite die notwendigen Schritte ein.	
Kassabuch	1.1.8.7.3	Ich bewirtschafte selbständig eine Kassa, indem ich das Kassabuch laufend führe und die Geldbestände abstimme. Nach der Verbuchung kontrolliere ich die Übereinstimmung von Kontostand und Kassabuch.	

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Kentnisse über das Unternehmen einsetzen	1.1.8.2	<p>Ich erkläre die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild - geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse - Aufbauorganisation und/oder Ablauforganisation - Marktstellung - wesentliche Stärken <p>Dabei analysiere ich Kunden und andere Anspruchsgruppen.</p>
Teilfähigkeiten		
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.8.2.1	Ich erkenne selbständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann diese mit eigenen Worten charakterisieren, so dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.
Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit	1.1.8.2.2	Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebs konkret für meine Arbeit bedeutet.
Qualitätssicherungssystem kennen	1.1.8.2.3	Ich informiere mich, wie die Qualität unserer Dienstleistungen in meinem Lehrbetrieb sichergestellt wird. Für die Dienstleistungen nenne ich eine sinnvolle Qualitätssicherungsmassnahme und zeige deren Nutzen auf.
Arbeitsabläufe analysieren	1.1.8.2.4	Ich nenne drei bis fünf Aspekte, unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Aspekte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft, was besonders gut ist und was ich verbessern könnte.
Image des Lehrbetriebes kennen	1.1.8.2.5	Ich mache mir Gedanken, welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige spontan an drei Beispielen auf, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann.
Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen	1.1.8.2.6	Ich formuliere spontan zwei Erwartungen für vier typische Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebs. Zusätzlich beschreibe ich, wie sich diese Erwartungen zueinander verhalten.

Leistungsziele Betrieb	Nummer	Text
Grundlegende Arbeiten im Bereich der Liegenschaftsbewirtschaftung	1.1.8.9	<p>Im Bereich der Liegenschaftsbewirtschaftung nehme ich die folgenden Arbeiten fachgerecht vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erstellen eines Bewirtschaftungsvertrags - Berechnen der Anpassung von Mieten aufgrund der aktuellen Stände (Referenzzinssatz für Hypotheken, Landesindex der Konsumentenpreise, Betriebs- und Unterhaltskostensteigerung) - Errichten und Aufheben eines Sicherheitskontos - Führen einer einfachen vollständigen Heiz- und Betriebskostenabrechnung - Berechnen der Brutto- und Netto Rendite
Teilfähigkeiten		
Liegenschaftsbewirtschaftungsvertrag	1.1.8.9.1	<p>Ich erkläre frei oder anhand eines vorgegebenen Beispiels detailliert den Inhalt eines Bewirtschaftungsvertrags und die sich daraus ergebenden Pflichten. Dabei zeige ich die Kompetenzenregelung auf.</p> <p>Ich erstelle mit Hilfe eines Formularvertrags einen Bewirtschaftungsvertrag.</p>
Rechte und Pflichten beim Mietvertrag	1.1.8.9.2	Die mit Abschluss des Mietvertrags begründeten Rechte und Pflichten der Parteien kann ich frei umschreiben oder anhand eines Beispiels aufzeigen.
Mietzins	1.1.8.9.3	<p>Ich erkläre einer Kollegin, einem Kollegen, wie eine Mietzinsanpassung vorgenommen werden muss.</p> <p>Ich bin imstande, anhand eines Beispiels, eine Anpassung aufgrund der aktuellen Stände (Referenzzinssatz für Hypotheken, Landesindex der Konsumentenpreise und Betriebs- und Unterhaltskostensteigerung) zu berechnen.</p>
Nebenkostenabrechnung	1.1.8.9.4	<p>Ich erläutere, was unter den Begriffen Akonto- bzw. Pauschalzahlungen für Nebenkosten zu verstehen ist.</p> <p>Ich führe eine vollständige Heiz- und Betriebskostenabrechnung durch.</p>
Untermiete	1.1.8.9.5	Ich erläutere, unter welchen Bedingungen die Untermiete zugelassen werden muss oder von Vermietenden abgelehnt werden kann.

Kündigung des Mieters	1.1.8.9.6	Ich erkläre, nach welchen Kriterien Kündigungen der Mietparteien zu überprüfen sind.
Sicherheitsleistung	1.1.8.9.7	Ich lege mit Hilfe des Gesetzestextes dar, welche Obergrenze für die Sicherheitsleistung bei Mietverträgen besteht und bin im Stande, die Errichtung eines Sicherheitskontos einzuleiten. Zusätzlich kann ich analysieren, ob die Voraussetzungen zur Freigabe der Sicherheitsleistung erfüllt sind und beschreibe, wie für die Freigabe der Kautions vorzugehen ist.
Rendite	1.1.8.9.8	Ich berechne anhand einer einfachen Liegenschaftsbuchhaltung die Brutto- und Netto Rendite.
Mäklervertrag	1.1.8.9.9	Ich bin imstande, Form, Vertragsart und wesentliche Vertragspunkte eines Mäklervertrags sowie die damit verbundenen Leistungen mit eigenen Worten oder anhand eines Beispiels zu erklären.
Finanzierung Immobilie	1.1.8.9.10	Ich kann anhand eines praktischen Falls skizzieren, wie der Kaufpreis für den Erwerb einer Eigentumswohnung finanziert werden kann. Zudem kann ich selbständig eine Tragbarkeitsrechnung für eine Eigentumswohnung erstellen.
Grundbuch	1.1.8.9.11	Ich erläutere die Aufgaben des Grundbuchamts und bin imstande, Angaben im Grundbuchauszug aufzuzählen oder/und anhand eines vorgelegten Auszugs wichtige Begriffe zu erklären.
Stockwerkeigentum (STWE)	1.1.8.9.12	Ich zeige auf, wo die wichtigsten Bestimmungen zum STWE im Gesetz zu finden sind. Ich erkläre einer aussenstehenden Person den Begriff Miteigentum und Stockwerkeigentum auch ohne Gesetzestext. Zudem kann ich die Aufteilung einer Liegenschaft im Stockwerkeigentum korrekt aufzeigen.
Stockwerkeigentum/Begriffe	1.1.8.9.13	Ich erläutere die nachfolgenden Begriffe und lege deren Bedeutung dar: <ul style="list-style-type: none"> - Reglement - Erneuerungsfonds - Eigentümerversammlung - Protokoll