

---

## **Lernziele**

---

**Höhere Fachprüfung Coiffeuse / Coiffeur**

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Überblick Taxonomie</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Überblick Handlungsfelder</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Lernziele pro Handlungsfeld</b>	<b>5</b>
4.1	Handlungsfeld 1: Unternehmensführung	5
4.1.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	5
4.1.2	Erforderliche Kompetenzen	5
4.1.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung	6
4.2	Handlungsfeld 2: Personalführung	13
4.2.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	13
4.2.2	Erforderliche Kompetenzen	13
4.2.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung	14
4.3	Handlungsfeld 3: Finanzielle Führung	21
4.3.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	21
4.3.2	Erforderliche Kompetenzen	21
4.3.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung	22
4.4	Handlungsfeld 4: Marketing	27
4.4.1	Beschreibung des Handlungsfeldes	27
4.4.2	Erforderliche Kompetenzen	27
4.4.3	Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung	28

---

## 1 Einführung

Am 1. Januar 2014 tritt eine neue Prüfungsordnung für die Höhere Fachprüfung Coiffeuse / Coiffeur in Kraft. Um den Vorbereitungsorten die inhaltlichen Anpassungen der Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung zu erleichtern organisierte Coiffure Suisse für interessierte Institutionen einen Workshop. An diesem Workshop erarbeiteten die Teilnehmenden Lernziele zu den Handlungsfeldern der Höheren Fachprüfung. Diese Lernziele wurden sprachlich vereinheitlicht und mit den Beurteilungsdimensionen für die Höhere Fachprüfung abgeglichen. So besteht die Gewähr, dass die Prüfung und die Ausbildung gut aufeinander abgestimmt sind.

Der vorliegende Lernzielkatalog steht allen Institutionen zur Verfügung, die an diesem Workshop teilgenommen haben.

Im Folgenden sind die Handlungsfelder der Höhere Fachprüfung beschrieben und die entsprechenden Lernziele aufgeführt.

---

## 2 Überblick Taxonomie

Die Verteilung der K-Stufen über die Gesamtheit aller Lernziele sieht wie folgt aus:

<b>Verteilung der Taxonomiestufen</b>	<b>Prozentangaben</b>
K1 Wissen- Blitzartige Antwort- Routine (schon 50x gemacht)- So wie gelernt wiedergeben	4
K2 Verstehen- Mit eigenen Worten erklären- Erklären, warum ...- Am Gegenteil erläutern- Einem Laien erklären	34
K3 Anwendung- Gelerntes in neuen Situationen anwenden- Teile des Gelernten ändern- Transfer- Theoretisch Gelerntes das erste Mal einsetzen	45
K4 Analyse- Dahinter liegendes Prinzip, Struktur, Gerüst herausfinden- Zerlegen und den Aufbau des Ganzen bestimmen	8
K5 Synthese- Etwas ergänzen, verbessern- Gelerntes aus verschiedenen Schubladen zusammenbringen- Konstruktive Kritik einbringen- Kreativ sein- Fehler verbessern	8
K6 Beurteilung- Etwas grösseres Ganzes bewerten- Dazu die Gesichtspunkte, Bewertungskriterien aufstellen	1
Summe	100%

---

### **3            Überblick Handlungsfelder**

Die Höhere Fachprüfung ist in die folgenden Handlungsfelder aufgeteilt:

- Handlungsfeld 1: Unternehmensführung
- Handlungsfeld 2: Personalführung
- Handlungsfeld 3: Finanzielle Führung
- Handlungsfeld 4: Marketing

---

## **4 Lernziele pro Handlungsfeld**

---

### **4.1 Handlungsfeld 1: Unternehmensführung**

---

#### **4.1.1 Beschreibung des Handlungsfeldes**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom setzen die normativen Grundsätze für die Ausrichtung ihrer Geschäftstätigkeit fest. Darauf basierend überprüfen sie verschiedene Geschäftsmodelle, definieren ihre Strategie sowie das unterstützende Marketingkonzept und kommunizieren diese an ihre Mitarbeitenden.

Sie besetzen gezielt die internen Funktionen und legen die Arbeitsabläufe fest. Diese überprüfen sie regelmässig auf Sinnhaftigkeit, Effizienz und Handhabbarkeit und nehmen bei Bedarf entsprechende Optimierungen vor. Sie leiten Projekte oder Teilprojekte anhand der gängigen Projektmanagementtechniken und –methoden.

Sie sind verantwortlich für die Einhaltung der Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (ASA), setzen dazu konkrete Massnahmen um und instruieren ihre Mitarbeitenden.

---

#### **4.1.2 Erforderliche Kompetenzen**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom

sind in der Lage,

- die für ihre Geschäftstätigkeit sinnvollen normativen Grundsätze zielorientiert zu formulieren, sie ihrem Team zu kommunizieren und die Umsetzung sicherzustellen.
- mittels Prüfung unterschiedlicher Geschäftsmodelle, die Unternehmensstrategie zu definieren, das Marketingkonzept und eine Jahresplanung für ihr Unternehmen zu erstellen.
- die internen Funktionen anhand der Fähigkeiten und Interessen der Mitarbeitenden zu besetzen.
- auf Basis der Salon-Öffnungszeiten und der Präsenzzeiten der Mitarbeitenden die Arbeitsprozesse und Strukturen des Salons zu analysieren und zu optimieren.
- kleinere bis mittelgrosse Projekte fachkundig zu leiten.
- die Umsetzung der ASA-Vorgaben in ihrem Salon sicherzustellen.

haben

- ein fundiertes Verständnis für die Entwicklung von Visionen und Leitbilder.
- ein Grundverständnis für die Methoden und Instrumente von Strategieentwicklungsmassnahmen sowie deren Erfolgsfaktoren und Stolpersteinen.
- ein grundlegendes Wissen über betriebswirtschaftliche Zusammenhänge.
- ein grundlegendes Verständnis für das Definieren und Optimieren von Arbeitsprozessen und Strukturen nach Effizienz-Kriterien.

- Grundlagenkenntnisse zu den gängigen Projektmanagementtechniken und -methoden.
- ein fundiertes Verständnis der ASA-Bestimmungen.

sind

- sich ihrer Führungsrolle in Strategieumsetzungsprozessen bewusst.
- sich der Wichtigkeit des klar definierten Kunden-/Salon-Konzeptes bewusst.
- bestrebt, die internen Funktionen so zu verteilen, dass die bestehenden Ressourcen optimal genutzt werden.

---

#### **4.1.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung**

##### **Normative Führung**

- |  |    |
|--|----|
| 5.1.1.1.1  | K2 |
| Die TN können situationsgerechte Möglichkeiten zur Kommunikation normativer Grundsätze dem Team aufzeigen.           |    |
| 5.1.1.1.2  | K3 |
| Die TN sind in der Lage normative Leitsätze zielorientiert und verständlich zu formulieren.                          |    |
| 5.1.1.2.1  | K2 |
| Die TN können den Unterschied zwischen Vision und Leitbild korrekt erläutern.  |    |
| 5.1.1.2.2  | K2 |
| Die TN können die wesentlichen Aspekte nennen, die es gilt bei der Formulierung von Vision und Leitbild zu beachten. |    |
| 5.1.1.3.1  | K2 |
| Die TN können anhand konkreter Beispiele aus der Praxis aufzeigen, wie sie normative Grundsätze vorleben.            |    |
| 5.1.1.4.1  | K3 |
| Die TN sind in der Lage, aussagekräftige Leitsätze zu definieren.  |    |
| 5.1.1.5.1  | K2 |
| Die TN sind in der Lage, anhand von Beispielen aufzuzeigen, wie sie die normativen Leitsätze umsetzen.               |    |

## **Strategieentwicklung- und Umsetzung**

- 5.2.1.1.1 K5  
Die TN sind in der Lage, abgestimmt auf den Standort und die wirtschaftliche Situation eine geeignete Strategie zu definieren.
- 5.2.1.1.2 K5  
Die TN sind in der Lage eine realistische Jahresplanung für ihr Unternehmen zu erarbeiten.
- 5.2.1.1.3 K5  
Die TN sind in der Lage einen vollständigen Businessplan zu erstellen.
- 5.2.1.1.4 K3  
Die TN sind in der Lage bei potentiellen Kapitalgebern anhand des Business Plans fundiert zu argumentieren.
- 5.2.1.1.5 K3  
Die TN sind in der Lage ein stimmiges Businessmodell zu erstellen.
- 5.2.1.2.1 K2  
Die Teilnehmenden können zentrale Instrumente zur Strategieentwicklung in Grundzügen erläutern.
- 5.2.1.2.2 K4  
Die TN sind in der Lage eine umfassende SWOT-Analyse für ihr Unternehmen vorzunehmen.
- 5.2.1.3.1 K2  
Die TN können die wesentlichen Erfolgsfaktoren und Stolpersteine im Rahmen von Strategieumsetzungsprozessen anhand konkreter Beispiele beschreiben.
- 5.2.1.5.1 K2  
Die TN können geeignete Gefässe aufzeigen, um die Mitarbeitenden im Rahmen von Strategieumsetzungsprozessen angemessen zu integrieren.
- 5.2.1.5.2 K3  
Die TN sind in der Lage abgeleitet aus der Strategie konkrete Zielsetzungen zu formulieren.
- 5.2.1.6.1 K2  
Die TN können die Konsequenzen eines unklar definierten Businessmodells nachvollziehbar aufzeigen.

5.2.1.7.1		K1
Die TN können geeignete Kennzahlen zur Überprüfung unterschiedlicher strategischer Zielsetzungen aufzeigen.		
5.2.1.7.2		K2
Die TN können anhand konkreter Beispiele geeignete Massnahmen bei Nicht-Erreichung der strategischen Zielsetzungen bestimmen.		
5.2.1.8.1		K3
Die TN sind in der Lage unterschiedliche Methoden zur Markt- und Konkurrenzbeobachtung einzusetzen.		
5.2.1.8.2		K6
Die TN sind in der Lage auf Grund von Markt- und Standortanalysen das Geschäftspotenzial realistisch einzuschätzen.		

### **Prozesse und Strukturen definieren**

5.4.1.1.1		K3
Die TN sind in der Lage, für die internen Funktionen ein aussagekräftiges Personalhandbuch (Anforderungsprofil / Pflichtenheft) zu erstellen.		
5.4.1.2.1		K1
Die TN können die erforderlichen internen Funktionen vollständig benennen.		
5.4.1.2.2		K4
Die TN können die erforderlichen Kompetenzen für die Ausübung der internen Funktionen aufzeigen und begründen.		
5.4.1.2.3		K5
Die TN können den Personalbedarf bei der Neugründung eines Salons zuverlässig ermitteln.		
5.4.1.3.1		K2
Die TN können geeignete Vorgehensweisen, um einen Überblick über die Stärken der einzelnen Mitarbeitenden zu erhalten, beschreiben.		
5.4.1.4.1		K5
Die TN sind in der Lage, die Fähigkeiten der Mitarbeitenden optimal mit den internen Funktionen abzustimmen.		



5.4.1.5.1 K4  
Die TN können den Ressourceneinsatz und die internen Prozesse anhand geeigneter Methoden analysieren und Verbesserungsmassnahmen vorschlagen.

### **Prozesse und Strukturen anpassen**

5.6.1.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage, den Mitarbeitereinsatz so zu planen, dass sie den grössten Umsatz pro Tag generieren können.

5.6.1.2.1 K2  
Die TN können die gesetzlichen Möglichkeiten der Gestaltung von Arbeitszeiten und Öffnungszeiten darlegen.

5.6.1.2.2 K2  
Die TN können geeignete Kriterien für die Überprüfung der Effizienz von Arbeitsabläufen aufzeigen.

5.6.1.2.3 K5  
Die TN sind in der Lage Möglichkeiten aufzuzeigen, wie die Standardprozesse beim Ausfall von Personal kundenorientiert angepasst werden können.

5.6.1.3.1 K4  
Die TN können die Wichtigkeit einer regelmässigen Überprüfung von Arbeitsabläufen nachvollziehbar begründen.

5.6.1.3.2 K3  
Die TN sind in der Lage einen geeigneten Fragebogen zur Befragung von Kunden hinsichtlich Effizienz und Kundenorientierung zu entwickeln.

5.6.1.3.3 K4  
Die TN sind in der Lage, die Ergebnisse von Kundenbefragungen korrekt auszuwerten und geeignete Massnahmen hinsichtlich der Optimierung von Arbeitsabläufen abzuleiten.

5.6.1.4.1 K3  
Die TN sind in der Lage die zentralen Prozesse als Flussdiagramm darzustellen.

5.6.1.5.1 K5  
Die TN sind in der Lage, die Auswirkungen der Einführung einer Assistenz-Funktion realistisch aufzuzeigen.

## **Projekte leiten**

- 5.13.1.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage im Rahmen der Projektleitung einen detaillierten Terminplan zu erstellen und Verantwortlichkeiten klar zu definieren.
- 5.13.1.1.2 K3  
Die TN sind in der Lage alle relevanten Personen zielgerichtet über den Projektverlauf zu informieren.
- 5.13.1.1.3 K4  
Die TN sind in der Lage Kosten und Zeitbedarf eines Projekts realistisch einzuschätzen.
- 5.13.1.2.1 K1  
Die TN können die im Rahmen der Projektleitung anfallenden Aufgaben vollständig aufzählen.
- 5.13.1.2.2 K2  
Die TN sind in der Lage, die unterschiedlichen Phasen eines Projekts zu beschreiben.
- 5.13.1.2.3 K2  
Die TN können die zentralen Erfolgsfaktoren und Stolpersteine im Rahmen der Planung und Umsetzung von Projekten anhand konkreter Beispiele beschreiben.
- 5.13.1.3.1 K2  
Die TN sind in der Lage nachvollziehbar aufzuzeigen, worauf bei der Erstellung eines Terminplans sowie der Definition von Arbeitspaketen zu achten ist.
- 5.13.1.4.1 K2  
Die TN sind in der Lage, zielgruppenadäquate Kommunikationsmöglichkeiten im Rahmen der Umsetzung eines Projekts aufzuzeigen.
- 5.13.1.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage, im Rahmen von Projekten die Zusammenarbeit im Team aktiv zu fördern.
- 5.13.1.6.1 K3  
Die TN sind in der Lage anhand eines konkreten Beispiels aufzuzeigen, wie sie ihr Zeitmanagement gestalten, um Projekt und Tagesgeschäft optimal parallel zu führen.
- 5.13.1.7.1 K3  
Die TN sind in der Lage das Projektcontrolling anhand eines Fallbeispiels korrekt zu führen.

5.13.1.7.2 K6  
Die TN sind in der Lage, bei Abweichungen des Projekts zum geplanten Vorgehen geeignete Massnahmen einzuleiten.

### **Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (ASA) sicherstellen**

5.14.1.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage, ein zielgruppengerechtes Konzept für die Umsetzung der ASA-Vorgaben zu erstellen.

5.14.1.2.1 K2  
Die TN können die wesentlichen Inhalte der ASA-Bestimmungen nachvollziehbar erläutern.

5.14.1.3.1 K3  
Die TN können anhand konkreter Beispiele aus dem Arbeitsalltag aufzeigen, wie sie ihre Vorbildrolle im Rahmen der Umsetzung der ASA-Vorgaben wahrnehmen.

5.14.1.3.2 K2  
Die TN können mögliche Konsequenzen bei Nicht-Einhaltung der ASA-Vorgaben aufzeigen.

5.14.1.4.1 K2  
Die TN können geeignete Möglichkeiten zur Instruktion der Mitarbeitenden über ASA-Vorgaben aufzeigen.

5.14.1.4.2 K3  
Die TN können nachvollziehbar erläutern, wie sie das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeitenden in Bezug auf die Einhaltung der ASA-Vorgaben stärken.

5.14.1.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage, anhand der Checklisten aus dem ASA-Ordner die Umsetzung der ASA-Vorgaben zu kontrollieren.

5.14.1.5.2 K4  
Die TN sind in der Lage, für den Fall, dass ASA-Vorgaben nicht eingehalten werden, adäquate Massnahmen aufzuzeigen.

5.14.1.6.1 K3  
Die TN sind in der Lage, für die Umsetzung von ASA-Massnahmen einen Massnahmenplan für den eigenen Betrieb zu erstellen.

#### 5.14.1.6.2

K3

Die TN sind in der Lage anhand eines Beispiels die Umsetzung von Vorgaben in Bezug auf ökologisches Verhalten darzulegen.

#### 5.14.1.6.3

K3

Die TN sind in der Lage die Verantwortlichkeiten für die Umsetzung der ASA-Vorgaben sinnvoll an die Mitarbeitenden zu delegieren.

---

## **4.2 Handlungsfeld 2: Personalführung**

---

### **4.2.1 Beschreibung des Handlungsfeldes**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom beschaffen auf Basis bestehender Arbeitsprozesse geeignetes Personal zur Ergänzung ihres Teams. Dazu verfassen sie Stellenausschreibungen, sichten die eingegangenen Unterlagen, führen Bewerbungsgespräche und organisieren etwaige Schnuppertage. Bei positiver Entscheidung regeln sie die vertraglichen Massnahmen und organisieren den Neueintritt. Sie begleiten neue Mitarbeitende aktiv während ihrer Probezeit. Nach Ablauf der Probezeit geben sie eine kriterienorientierte Einschätzung der Arbeitsleistung.

Im Rahmen von regelmässigen Standortbestimmungen besprechen sie mit ihren Mitarbeitenden die Zielerreichung und die Umsatzzahlen. Sie definieren gemeinsam mit den Mitarbeitenden neue Zielsetzungen und planen die entsprechenden Entwicklungsmassnahmen. Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom legen Kriterien betreffend dem ästhetischen Erscheinungsbild der Mitarbeitenden fest und unterstützen die Mitarbeitenden bei deren Umsetzung.

Im Rahmen von Personalausritten besprechen sie das Vorgehen während der Kündigungsfrist mit dem/der entsprechenden Mitarbeiter/in und überlegen den Umgang mit den Konsequenzen des Personalabgangs.

Im Weiteren wickeln die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom sämtliche personaladministrative Aufgaben ab.

---

### **4.2.2 Erforderliche Kompetenzen**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom

sind in der Lage,

- auf Basis bestehender Standardprozesse geeignetes Personal zur Ergänzung ihres Teams zu beschaffen.
- neue Mitarbeitende während der Einführungsphase fundiert zu instruieren und zu begleiten.
- Mitarbeitergespräche vorzubereiten und durchzuführen, in denen sie die erbrachte Leistungserbringung und das beobachtete Verhalten mit den gesetzten Zielsetzungen vergleichen und Massnahmen ableiten.
- den Austritt eines austretenden Mitarbeitenden angemessen und professionell zu gestalten.
- ausgehend von der angestrebten Kultur des Salons adäquate Kriterien betreffend dem ästhetischen Erscheinungsbild der Mitarbeitenden abzuleiten und durchzusetzen.
- sämtliche personaladministrative Aufgaben zuverlässig abzuwickeln.

haben

- Handlungswissen im Bereich der Personalbeschaffung (Personalgewinnung und -selektion).
- Kenntnisse der wichtigsten Faktoren im Rahmen der Einführung neuer Mitarbeitender, der Gesprächsführung, Instruktion und Kommunikation.

- ein Grundverständnis für die wesentlichen Regeln und zentrale Aspekte der Durchführung eines Beurteilungsgesprächs.
- ein grundlegendes Verständnis für die Wirkung der ästhetischen Erscheinung auf Drittpersonen.
- grundlegende Kenntnis zum Führen von offenen Austrittsgesprächen.
- Kenntnis der Rechte und Pflichten des Arbeitnehmenden und -gebenden bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses.
- fundierte Kenntnisse des relevanten Versicherungs- und Vertragswesens.

sind

- in der Lage die Eignung potenzieller Stellenbewerber/innen mithilfe von Menschenkenntnis sowie der bestehenden Tools fachkundig einzuschätzen und sorgfältig begründete Einstellungsentscheidungen zu treffen.
- in der Lage einzuschätzen, in welchen Fällen sie die Unterstützung einer Fachperson benötigen.

---

#### **4.2.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung**

##### **Auswahl von Lernenden / Mitarbeitenden**

6.4.1.1.1		K2
Die TN können den Standardprozess für die Personalbeschaffung umfassend beschreiben.		
6.4.1.1.2		K4
Die TN sind in der Lage im Rahmen der Personalbedarfsplanung eine umfassende SOLL/IST-Analyse durchzuführen.		
6.4.1.2.1		K2
Die TN können verschiedene Instrumente für die Personalgewinnung aufzeigen und deren Vor- und Nachteile erläutern.		
6.4.1.2.2		K2
Die TN können das Triageprinzip im Rahmen der Personalrekrutierung beschreiben.		
6.4.1.2.3		K2
Die TN können die zentralen Aspekte für die Analyse der Bewerbungsunterlagen beschreiben.		
6.4.1.2.4		K3
Die TN sind in der Lage Probearbeitszeiten professionell zu gestalten.		

6.4.1.3.1		K1
Die TN können die Grundlagen des GAV auswendig aufzählen.		
6.4.1.3.2		K3
Die TN sind in der Lage Bewerbungsgespräche anhand einer Checkliste umfassend vorzubereiten.		
6.4.1.3.3		K3
Die TN sind in der Lage, ein Bewerbungsgespräch vollständig und auf strukturierte Weise zu führen.		
6.4.1.3.4		K3
Die TN sind in der Lage, unterschiedliche Fragetechniken situationsgerecht anzuwenden.		
6.4.1.6.1		K3
Die TN sind in der Lage, ein wirkungsvolles, mehrtägiges Assessment zu planen.		
6.4.1.6.2		K3
Die TN können einen geeigneten Leitfaden für das Einstellungsinterview erstellen.		
6.4.1.6.3		K2
Die TN sind in der Lage plausible Ursachen für eine hohe Fluktuationsrate (z.B. Unternehmenskultur, Lohn, etc.) sowie geeignete Möglichkeiten zur Vermeidung von Personalfluktuations aufzuzeigen.		
6.4.1.6.4		K2
Die TN können den Entscheid für einen bestimmten Bewerber/eine bestimmte Bewerberin nachvollziehbar begründen.		
6.4.1.5.1		K1
Die TN können 3 Quellen nennen, die Ihnen Aufschluss über die Einteilung von ausländischen Qualifikationen geben.		
6.4.1.7.1		K3
Die TN können geeignete Kriterien für die Auswahl von Personal für eine bestimmte Funktion erarbeiten.		

## **Einführung von Lernenden / Mitarbeitenden**

6.4.2.1.1		K3
Die TN sind in der Lage ein sinnvoll strukturiertes Personalhandbuch zu erstellen und zu führen.		
6.4.2.1.2		K3
Die TN sind in der Lage ein sinnvolles Programm für den ersten Arbeitstag zu erstellen.		
6.4.2.1.3		K4
Die TN sind in der Lage die Aktivitäten in der Einführungsphase gezielt auszuwählen.		
6.4.2.2.1		K2
Die TN können die zentralen Vorteile der Unterstützung der neuen Mitarbeitenden durch einen Paten beschreiben.		
6.4.2.2.2		K2
Die TN können wichtige Faktoren für eine erfolgreiche und effiziente Einführung neuer Mitarbeitender anhand konkreter Beispiele aufzeigen.		
6.4.2.3.1		K2
Die TN können wichtige Voraussetzungen für die Verständlichkeit einer weitergegebenen Information aufzeigen.		
6.4.2.3.2		K5
Die Teilnehmenden sind in der Lage geeignete Hilfsmittel (Checklisten, Vorlagen etc.) für die Instruktion neuer Mitarbeitender zu erstellen.		
6.4.2.4.1		K3
Die TN können den eigenen Betrieb auf anschauliche Weise vorstellen.		
6.4.2.4.2		K3
Die TN sind in der Lage die Prozesse im eigenen Betrieb unter Einsatz entsprechender Visualisierungen nachvollziehbar aufzuzeigen.		
6.4.2.5.1		K2
Die TN sind in der Lage die Wichtigkeit einer sorgfältig geplanten Einführungsphase überzeugend zu begründen.		
6.4.2.5.2		K4
Die TN sind in der Lage den zeitlichen Aufwand für die Einführung neuer Mitarbeitender realistisch einzuschätzen.		



6.4.2.6.1 K2  
Die TN sind in der Lage geeignete Methoden aufzuzeigen, die es ihnen ermöglichen die Leistung und das Verhalten neuer Mitarbeitender zutreffend einzuschätzen.

### **Mitarbeitergespräche führen**

6.4.3.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage einen geeigneten Leitfaden für das Mitarbeitergespräch zu erstellen.

6.4.3.1.2 K3  
Die TN sind in der Lage den Mitarbeitenden konkrete Anweisungen für die Vorbereitung auf das Gespräch zu erteilen.

6.4.3.1.3 K3  
Die TN sind in der Lage Zielerreichung sowie die Festlegung neuer Ziele mit den Mitarbeitenden kompetent zu besprechen.

6.4.3.2.1 K3  
Die TN sind in der Lage, Ziele entsprechend der SMART-Methode zu formulieren.

6.4.3.3.1 K2  
Die TN können nachvollziehbar beschreiben, wie sie eine positive Gesprächsatmosphäre erzeugen.

6.4.3.3.2 K3  
Die TN sind in der Lage, konstruktive Feedbacks zu geben.

6.4.3.4.1 K2  
Die TN können anhand konkreter Beispiele nachvollziehbar aufzeigen, wie sie im Rahmen des Beurteilungsgesprächs eine positive und wertschätzende Kommunikationskultur umsetzen.

6.4.3.5.1 K2  
Die TN können unterschiedliche Möglichkeiten für die Honorierung positiver Leistungen der Mitarbeitenden beschreiben.

6.4.3.6.1 K4  
Die TN sind in der Lage Mitarbeitergespräche in Bezug auf Methodik und Inhalt angemessen zu beurteilen.

6.4.3.7.1 K3  
Die TN sind in der Lage, anhand von Beispielen adäquate Lösungen für schwierige Situationen im Umgang mit den Mitarbeitenden zu finden.

6.4.3.7.2 K3  
Die TN sind in der Lage, bei schwächeren Mitarbeitenden angemessene Förderungsmassnahmen einzuleiten.

### **Richtlinien für Styling setzen**

6.4.4.1.1 K2  
Die TN sind in der Lage, ihre Vorbildrolle bei der Einhaltung der CI-Vorgaben des Salons nachvollziehbar aufzuzeigen.

6.4.4.1.2 K3  
Die TN sind in der Lage abgestimmt auf die Kundenstruktur und die Philosophie angemessene Vorgaben für das Erscheinungsbild der Mitarbeitenden zu geben.

6.4.4.1.3 K2  
Die TN sind in der Lage angemessene Massnahmen für die Umsetzung der Vorgaben in Bezug auf das ästhetische Erscheinungsbild der Mitarbeitenden zu definieren.

6.4.4.1.4 K3  
Die TN sind in der Lage Mitarbeitenden bei Nicht-Einhaltung der Stylingvorgaben angemessen darauf anzusprechen und eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten.

6.4.4.2.1 K4  
Die TN können die Wirkung unterschiedlicher Erscheinungsformen auf Drittpersonen realistisch einschätzen.

6.4.4.3.1 K4  
Die TN können anhand von Beispielen angemessen einschätzen, welche Vorgaben in Bezug auf das ästhetische Erscheinungsbild vertretbar sind und welche einen zu starken Eingriff in die Privatsphäre der Mitarbeitenden darstellen.

6.4.4.4.1 K2  
Die TN können überzeugend begründen, warum gepflegte Hände im Umgang mit Kunden von grosser Bedeutung sind.

6.4.4.5.1 K4  
Die TN sind in der Lage die Übereinstimmung der Stylingvorgaben mit dem Gesamtkonzept des Salons zu analysieren und nachvollziehbar zu begründen.

### **Personalausritt begleiten**

6.4.5.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage, Austrittsgespräche in unterschiedlichen Situationen professionell zu führen.

6.4.5.2.1 K2  
Die TN können die wesentlichen Inhalte und Fragestellungen eines Austrittsgesprächs aufzeigen.

6.4.5.3.1 K5  
Die TN sind in der Lage, Arbeitszeugnisse, Lehrabgangszeugnisse und Arbeitsbestätigungen wertschätzend und korrekt zu verfassen.

6.4.5.3.2 K4  
Die TN sind in der Lage bestehende Arbeitszeugnisse hinsichtlich deren Qualität zu analysieren.

6.4.5.4.1 K2  
Die TN können die wichtigsten Gesetze, die bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses eine Rolle spielen, benennen.

6.4.5.4.2 K2  
Die TN sind in der Lage verschiedene Arten der Auflösung eines Arbeitsverhältnisses zu beschreiben.

6.4.5.4.3 K2  
Die TN können die geltenden rechtlichen Grundlagen bei Mutterschaft beschreiben.

6.4.5.4.4 K4  
Die TN sind in der Lage, Situationen der Beendigung von Arbeitsverhältnissen unter Anwendung der einschlägigen Gesetze korrekt zu beurteilen.

6.4.5.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage ein geeignetes Abschiedsprozedere für austretende Mitarbeitende zu organisieren.

6.4.5.6.1 K2  
Die TN sind in der Lage anhand konkreter Beispiele die finanziellen und betrieblichen Auswirkungen von Personalfuktuation zutreffend aufzuzeigen.

## **Personaladministration führen**

- 6.7.1.1.1 K1  
Die TN können die Aufgaben der Personaladministration vollständig aufzählen.
- 6.7.1.1.2 K5  
Die TN sind in der Lage, unter Berücksichtigung von Sozialleistungen, Versicherungen, AHV-Beiträgen, Spesen etc. am Ende des Monats Löhne korrekt abzuschliessen, zu verbuchen und eine Lohnabrechnung zu erstellen.
- 6.7.1.2.1 K2  
Die TN können die für den Betrieb relevanten Versicherungen (Sachversicherung, Personenversicherung, Haftpflichtversicherung, NBU, Taggeldversicherung) umfassend beschreiben.
- 6.7.1.2.2 K2  
Die TN können das 3-Säulen-Prinzip nachvollziehbar beschreiben.
- 6.7.1.3.1 K1  
Die TN sind in der Lage die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen für einen Arbeitsvertrag vollständig aufzuzählen.
- 6.7.1.4.1 K4  
Die TN können anhand realistischer Beispiele aufzeigen, in welchen Fällen sie eine Fachperson hinzuziehen würden.
- 6.7.1.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage zutreffende Aufwandsabschätzungen vorzunehmen.
- 6.7.1.6.1 K5  
Die TN können die Daten aus Lohnabrechnung, Lohnausweis, Arbeitsvertrag, Versicherungsausweis etc. korrekt interpretieren.

---

## **4.3 Handlungsfeld 3: Finanzielle Führung**

---

### **4.3.1 Beschreibung des Handlungsfeldes**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom erstellen anhand der geplanten Investitionen und laufenden Kosten sowie den realisierbaren Erträgen das Jahresbudget. Sie definieren Finanzziele und Kennzahlen unter Berücksichtigung der teilweise wenig steuerbaren Schwankungen. Sie überprüfen die Zahlen regelmässig auf Soll-Ist-Abweichungen und leiten wirkungsvolle Massnahmen ab.

Bei Bedarf für Neuanschaffungen suchen sie nach Lösungs- und Optimierungsmöglichkeiten und führen entsprechende Bestellungen und Anschaffungen unter Einhaltung der Budgetvorgaben durch.

Sie erstellen realistische Preiskalkulationen unter Berücksichtigung einer angemessenen und branchenüblichen Gewinnspanne. Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom sind verantwortlich für die formell und inhaltlich korrekt geführte Buchhaltung. Für die Erfassung und Aufbereitung der relevanten Daten nutzen sie allenfalls die Unterstützung einer externen Fachperson.

Sie treffen die Wahl der verwendeten Produktlinie(n), verhandeln optimale Bedingungen mit den Lieferanten und verwalten Bestellwesen und Lagerverwaltung vorausschauend.

---

### **4.3.2 Erforderliche Kompetenzen**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom

sind in der Lage,

- aufgrund einer einfachen Kosten-Ertragsaufstellung die Umsatzziele abzuleiten, regelmässig zu analysieren und Massnahmen abzuleiten, um den Salon rentabel zu führen.
- kompetent Investitionen zu tätigen, realistische Preiskalkulationen zu erstellen und die Buchhaltung formell korrekt zu führen.
- das Bestellwesen und Lager vorausschauend zu verwalten.

haben

- vertieftes Wissen im Bereich der finanziellen Führung und verfügen über ein Methodenwissen zu den Finanzinstrumenten.
- ein grundsätzliches Wissen zum Investitionsmanagement.
- ein detailliertes Wissen der fixen und variablen Kosten des Salons.
- breite Kenntnisse des Buchhaltungswesens.
- grundlegende Kenntnisse der Lagerbuchhaltung, des Bestellwesens und der Produkteverwaltung.
- Kenntnisse der Möglichkeiten sowie Vor- und Nachteile des Produkteinkaufs in Netzwerken.

sind

- sich der Relevanz der finanziellen Führung bewusst und agieren entsprechend.
- in der Lage abzuschätzen, wann ihre eigenen Kapazitäten zur finanziellen Führung sinnvollerweise durch einen Einsatz von Drittpersonen ergänzt werden sollen.
- in der Lage, bei Investitionen verschiedene Lösungsvarianten kriterienbasiert zu bewerten sowie zweckmässige und wirtschaftliche Lösungen zu priorisieren.
- sich bewusst, dass eine planvolle Steuerung der Produktbestände Voraussetzung für eine wirtschaftliche Lagerverwaltung mit minimalem Lagerrisiko ist.
- bereit, mit Lieferanten die für ihr Unternehmen optimalen Bedingungen auszuhandeln.

---

#### **4.3.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung**

##### **Budget erstellen und umsetzen**

7.5.1.1.1		K2
Die TN sind in der Lage anhand eines Beispiels die Bedeutung der Effizienzlinie aufzuzeigen.		
7.5.1.1.2		K3
Die TN sind in der Lage eine einfache Aufwand-Ertragsrechnung übersichtlich aufzustellen.		
7.5.1.1.3		K4
Die TN sind in der Lage aus einer einfachen Aufwand-Ertragsrechnung nachvollziehbare Umsatzziele abzuleiten.		
7.5.1.1.4		K4
Die TN sind in der Lage aus definierten Umsatzzielen geeignete Massnahmen abzuleiten.		
7.5.1.1.5		K3
Die TN sind in der Lage, eine finanzielle Planung für das Folgejahr aufzustellen.		
7.5.1.1.6		K6
Die Teilnehmenden können die Auswirkungen der Änderungen von Öffnungszeiten und Personaleinsatz auf das Budget zutreffend beurteilen.		
7.5.1.2.1		K3
Die TN können eine einfache Liquiditätsplanung vornehmen.		
7.5.1.2.2		K5
Die TN sind in der Lage, das Budget des Vorjahres zu analysieren und geeignete Massnahmen für das Folgejahr daraus abzuleiten.		

7.5.1.3.1 K2  
Die TN können die Bedeutung der finanziellen Führung für den Erfolg des Unternehmens nachvollziehbar aufzeigen.

7.5.1.4.1 K2  
Die TN sind in der Lage, die wesentlichen Vorteile und Risiken des Outsourcings der finanziellen Führung zu benennen.

### **Investitionen tätigen**

7.8.1.1.1 K4  
Die TN sind in der Lage anhand eines Beispiels verschiedene Entscheidungskriterien für Investitionen zu definieren.

7.8.1.2.1 K2  
Die TN sind in der Lage den Unterschied zwischen Verbrauchs- und Gebrauchsgegenstände und deren Auswirkungen auf Investitionen nachvollziehbar zu erläutern.

7.8.1.3.1 K4  
Die TN sind in der Lage getätigte Investitionen nachvollziehbar zu begründen.

7.8.1.4.1 K2  
Die TN sind in der Lage verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten von Investitionen zu benennen.

7.8.1.4.2 K4  
Die TN sind in der Lage verschiedene Finanzierungsinstrumente hinsichtlich deren Eignung für den eigenen Betrieb zu analysieren.

7.8.1.4.3 K3  
Die TN sind in der Lage, anhand von realen Situationen den Sinn von Investitionen zu überprüfen.

## **Preiskalkulationen erstellen**

- 7.10.1.1.1 K2  
Die TN sind in der Lage, die zentralen Elemente der Preiskalkulation zu benennen.
- 7.10.1.1.2 K5  
Die TN sind in der Lage, anhand vorgegebener Parameter eine nachvollziehbare Preiskalkulation für eine Dienstleistung zu erstellen.
- 7.10.1.2.1 K2  
Die TN sind in der Lage, den Zusammenhang zwischen Gewinnspanne und Betriebsausgaben nachvollziehbar zu beschreiben.
- 7.10.1.2.2 K2  
Die TN sind in der Lage die branchenübliche Gewinnspanne zu benennen und deren Sinnhaftigkeit zu begründen.
- 7.10.1.3.1 K4  
Die TN sind in der Lage die fixen und variablen Kosten des eigenen Salons vollständig aufzuzeigen.

## **Buchhaltung führen**

- 7.10.2.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage, die buchhalterischen Aufgaben bei der Eröffnung eines Betriebs (Inventar, Bilanz, Kontenplan nach Käfer) fachgerecht vorzunehmen.
- 7.10.2.1.2 K5  
Die TN sind in der Lage aus vorgegebenen Posten eine sachgerechte Eröffnungsbilanz zu erstellen.
- 7.10.2.1.3 K3  
Die TN sind in der Lage nachvollziehbare Buchungen korrekt durchzuführen.
- 7.10.2.1.4 K3  
Die TN sind in der Lage den unternehmerischen Gewinn korrekt zu berechnen.
- 7.10.2.1.5 K1  
Die TN sind in der Lage zentrale Kriterien für die Auswahl eines Buchhaltungs-PC-Programms (z.B. Benutzerfreundlichkeit, Anschaffungskosten, Abstimmung mit den Anforderungen des Betriebs etc.) aufzuzählen.



7.10.2.1.6		K3
Die TN sind in der Lage einen gesetzeskonformen Lohnausweis für Teilzeit- und Vollzeitmitarbeitenden auszustellen.		
7.10.2.2.1		K2
Die TN sind in der Lage, den Unterschied zwischen Finanzbuchhaltung und Einnahmen/Überschussrechnung ausführlich zu erklären.		
7.10.2.2.2		K2
Die TN sind in der Lage den Ablauf der Buchhaltung innerhalb eines Jahres nachvollziehbar aufzuzeigen.		
7.10.2.2.3		K3
Die TN können coiffeurspezifische und weitere relevante Kennzahlen (z.B. Personalkosten, Wareneinkauf und -verkauf, Cash Flow etc.) korrekt ermitteln.		
7.10.2.2.4		K5
Die TN können aus einem Monats- oder Jahresabschluss die nötigen Konsequenzen ziehen.		
7.10.2.2.5		K6
Die TN sind in der Lage, eine einfache Bilanz und Erfolgsrechnung nach spezifischen Kennzahlen (z.B. Personalkosten, Wareneinkauf und -verkauf, Cash Flow etc.) auszuwerten.		
7.10.2.3.1		K2
Die TN sind in der Lage, den Sinn und Zweck der Abschreibung von Investitionen nachvollziehbar aufzuzeigen.		
7.10.2.3.2		K2
Die TN sind in der Lage, den Sinn und Zweck einer genauen Buchhaltung in eigenen Worten zu beschreiben.		
7.10.2.4.1		K2
Die TN sind in der Lage, Anforderungen für die Auswahl einer fachlichen Unterstützung im Bereich der Buchhaltung zu definieren.		
7.10.2.4.2		K2
Die TN sind in der Lage, die wesentlichen Vorteile und Risiken des Outsourcings der Buchhaltung zu benennen.		

## **Produkte einkaufen**

- 7.12.1.1.1 K2  
Die TN sind in der Lage verschiedene Möglichkeiten der Lagerverwaltung zu beschreiben.
- 7.12.1.1.2 K4  
Die TN sind in der Lage, ein für die Geschäftsgrösse geeignetes Verfahren der Lagerverwaltung auszuwählen.
- 7.12.1.1.3 K4  
Die TN sind in der Lage ein korrektes Inventar aufzustellen.
- 7.12.1.2.1 K3  
Die TN sind in der Lage, für einen kleinen Salon geeignete Listen und Verfahren für die Lagerbuchhaltung, das Bestellwesen und die Produkteverwaltung zu erstellen.
- 7.12.1.2.2 K4  
Die TN sind in der Lage anhand eines konkreten Beispiels den Entscheid für die Bestellung eines Produktes bei einem bestimmten Hersteller nachvollziehbar aufzuzeigen.
- 7.12.1.3.1 K2  
Die TN sind in der Lage, die Vor- und Nachteile eines Produkteinkaufs im Netzwerk im Vergleich zum Einkauf als Einzelkunde zu beschreiben.
- 7.12.1.4.1 K2  
Die TN sind in der Lage, die Abhängigkeit von Menge und Preis bei der Bestellung und die Auswirkung auf die Lagerverwaltung nachvollziehbar aufzuzeigen.
- 7.12.1.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage Verhandlungsgespräche mit Lieferanten kompetent zu führen.
- 7.12.1.6.1 K4  
Die TN sind in der Lage aus der bestehenden Produktpalette und saisonalen Trends zutreffende Konsequenzen für die Bestellung abzuleiten.

---

## **4.4 Handlungsfeld 4: Marketing**

---

### **4.4.1 Beschreibung des Handlungsfeldes**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom leiten aus der definierten Marketing-Strategie konkrete Massnahmen zur Umsetzung ab. Sie planen Massnahmen zur Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenrückgewinnung und setzen diese um.

Sie führen gezielt Verkaufsförderungsmaßnahmen (VFM) sowohl für Dienstleistungen als auch für Produkte durch. Dazu setzen sie realistische Ziele, stimmen ihre Kundensegmente mit den möglichen Kommunikationskanälen und adäquaten VFM ab.

Sie halten sich über Innovationen in den Bereichen Produkte und Dienstleistungen auf dem Laufenden, werten diese hinsichtlich ihrer Eignung für den eigenen Salon aus und initiieren deren Einführung.

Für ihre Netzwerk-Pflege definieren sie die für sie relevanten Anspruchsgruppen, das beabsichtigte Ziel und leiten Massnahmen zur Gestaltung einer möglichst tragfähigen und langfristigen Beziehung ab.

---

### **4.4.2 Erforderliche Kompetenzen**

Die Coiffeusen/Coiffeure mit eidg. Diplom

sind in der Lage,

- Massnahmen zur Kundengewinnung, -betreuung und -rückgewinnung systematisch zu planen und umzusetzen.
- Leistungsinnovationen und Verkaufsförderungsmaßnahmen erfolgreich zu entwickeln und umzusetzen.
- Kontakte mit Berufskolleg/innen und externen Anspruchsgruppen professionell zu gestalten und in einem reflektierten, auf die eigenen Bedürfnisse angepassten Informations- und Kommunikationsmanagement umzusetzen.

haben

- breite Kenntnisse geeigneter Marketinginstrumente und Methoden zur Kundengewinnung, -betreuung und -rückgewinnung.
- ein grundsätzliches Verständnis der Regeln erfolgreicher Kundenkommunikation.
- fundierte Kenntnisse hinsichtlich Möglichkeiten, Planung, Durchführung und Erfolgskontrolle von Verkaufsförderungsmaßnahmen.
- breite Kenntnisse geeigneter Einsatzmöglichkeiten von elektronischen Medien zur Kommunikation mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen.
- grundlegende Kenntnisse möglicher Kanäle, um Trends und Innovationen aufzuspüren und diese auf ihre Wirtschaftlichkeit zu überprüfen.

sind

- in der Lage, Informationen gezielt zu beschaffen, auszuwerten und weiterzuleiten.
- in der Lage, Kundenverhalten zu analysieren, Rückschlüsse auf Ursachen für das Verhalten sowie Optimierungsmassnahmen abzuleiten.
- sich der Wichtigkeit einer Positionierung des Unternehmens auf dem Markt durch eine gewinnbringende Verkaufsförderungsmassnahme bewusst.
- sich bewusst, dass die regelmässige Pflege des persönlichen und beruflichen Netzwerks für einen breiten Kundenstamm des Salons wichtig ist.
- an einem langfristigen und tragfähigen Netzwerk mit Vertreter/innen von externen Anspruchsgruppen und Berufskolleg/innen interessiert.

---

#### 4.4.3 Lernziele für die Vorbereitung auf die Höhere Fachprüfung

##### Kunden gewinnen

8.16.1.1.1	Die TN sind in der Lage, anhand einer Kundensegmentierung geeignete Zielkunden zu definieren.	K4
8.16.1.1.2	Die TN sind in der Lage ein auf die Zielkunden abgestimmtes Konzept für die Kundengewinnung zu erstellen.	K3
8.16.1.1.3	Die TN können unterschiedliche Kommunikationsinstrumente zur Kundengewinnung gewinnbringend einsetzen.	K3
8.16.1.2.1	Die TN können den Unterschied zwischen dem „Viralen Marketing“ und dem „Guerilla Marketing“ korrekt beschreiben.	K2
8.16.1.2.2	Die TN sind in der Lage die Instrumente des „Viralen Marketings“ und des „Guerilla Marketings“ wirkungsvoll einzusetzen.	K5
8.16.1.2.3	Die TN können unterschiedliche Instrumente zur Kundengewinnung sowie deren Vor- und Nachteile beschreiben.	K2
8.16.1.2.4	Die TN sind in der Lage den Marketingmix (5 Ps) anhand von Beispielen anzuwenden.	K3

8.16.1.3.1		K4
Die TN können Einsatzmöglichkeiten von elektronischen Medien (Facebook, Blogs etc.) zur Kundengewinnung hinsichtlich deren Chancen und Risiken analysieren.		
8.16.1.4.1		K3
Die TN können eine Kundensegmentierung für den Mann vornehmen.		
8.16.1.4.2		K2
Die TN sind in der Lage zielführende Massnahmen für die Akquisition des Mannes als Kunde aufzuzeigen.		
8.16.1.5.1		K2
Die TN können unterschiedliche innovative Massnahmen zur Akquisition von Neukunden beschreiben.		
8.16.1.6.1		K5
Die TN sind in der Lage, die Form der Kontaktpflege auf die jeweiligen Anspruchsgruppen abzustimmen.		
8.16.1.7.1		K3
Die TN sind in der Lage, das Erscheinungsbild von Geschäft und Personal ganzheitlich und stimmig zu planen.		
8.16.1.8.1		K2
Die Teilnehmenden können verschiedene Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung erläutern.		
8.16.1.9.1		K4
Die TN sind in der Lage, die Übereinstimmung der Massnahmen zur Kundengewinnung mit dem Marketingkonzept zu überprüfen.		

### **Kunden professionell betreuen**

8.16.2.1.1		K2
Die Teilnehmenden können die CI ihres Unternehmens in Bezug auf den Umgang mit Kunden beschreiben.		
8.16.2.2.1		K2
Die Teilnehmenden können verschiedene Instrumente zur Kundenbindung beschreiben.		

8.16.2.3.1 K2  
Die TN können die Wichtigkeit einer freundlichen und offenen Haltung gegenüber dem Kunden für die Festigung der Kundenbeziehung nachvollziehbar begründen.

8.16.2.4.1 K3  
Die TN können anhand konkreter Beispiele aufzeigen, wie sie den Besuch beim Coiffeur für den Kunden möglichst angenehm und entspannend gestalten.

8.16.2.5.1 K2  
Die TN sind in der Lage, den fairen Umgang mit Kund/innen von Kolleg/innen anhand von Beispielen aufzuzeigen.

8.16.2.7.1 K2  
Die TN können geeignete Vorgehensweisen zur Messung des Erfolgs der Kundenbindung beschreiben.

8.16.2.8.1 K2  
Die TN können das Potenzial eines kritikfähigen und zuvorkommenden Umgangs mit Kunden nachvollziehbar beschreiben.

8.16.2.9.1 K2  
Die TN können Vor- und Nachteile unterschiedlicher Instrumente zur Kundenbindung nachvollziehbar beschreiben.

8.16.2.9.2 K4  
Die TN sind in der Lage mögliche Ursachen für Kundenfluktuation zu eruieren.

### **Kunden rückgewinnen**

8.16.3.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage, ein wirkungsvolles Konzept für die Kundenrückgewinnung zu erstellen.

8.16.3.2.1 K2  
Die TN können verschiedene Massnahmen der Kundenrückgewinnung beschreiben.

8.16.3.2.2 K2  
Die TN können die zentralen Regeln, die es im Rahmen der Kommunikation mit den Kunden zu beachten gilt, anhand konkreter Beispiele aufzeigen.

- 8.16.3.4.1 K4  
Die TN können die Wichtigkeit von Massnahmen der Kundenrückgewinnung für den Aufbau eines Kundenstamms plausibel begründen.
- 8.16.3.5.1 K3  
Die TN sind in der Lage, in Bezug auf Inhalt und Layout professionelle Briefe und Newsletter zur Kundenrückgewinnung zu verfassen.
- 8.16.3.6.1 K2  
Die TN sind in der Lage geeignete Vorgehensweisen zur Bestimmung des Erfolgs von Massnahmen zur Kundenrückgewinnung aufzuzeigen.
- 8.16.3.7.1 K5  
Die TN sind in der Lage Massnahmen zur Kundenrückgewinnung gezielt auf das Kundenverhalten und die unterschiedlichen Zielgruppen abzustimmen.

### **Innovationen einführen**

- 8.27.1.1.1 K5  
Die TN sind in der Lage die Innovationsmethode des Design Thinking zielführend und situationsgerecht einzusetzen.
- 8.27.1.1.2 K3  
Die TN sind in der Lage Kunden auf geeignete Weise auf neue oder ergänzende Produkte und Dienstleistungen aufmerksam zu machen.
- 8.27.1.2.1 K2  
Die TN sind in der Lage geeignete Möglichkeiten für den Einbezug der Mitarbeitenden bei Suche nach Trends und innovativen Ideen aufzuzeigen.
- 8.27.1.2.2 K5  
Die TN sind in der Lage eine SWOT-Analyse für die Realisierbarkeit von Innovationen durchzuführen und entsprechende Konsequenzen daraus abzuleiten.
- 8.27.1.3.1 K4  
Die TN sind in der Lage bestehende Produkte und Dienstleistungen hinsichtlich deren Aktualität zu analysieren und entsprechende Konsequenzen daraus abzuleiten.

- 8.27.1.4.1 K3  
Die TN sind in der Lage ein sinnvolles Konzept für die Einführung von Innovationsmassnahmen zu erstellen.
- 8.27.1.5.1 K2  
Die TN können unterschiedliche Quellen aus ihrem Alltag und Berufsleben nennen, die ihnen Aufschluss über gesellschaftliche und wirtschaftliche Trends geben.
- 8.27.1.6.1 K4  
Die TN sind in der Lage konkrete Möglichkeiten für das Cross Selling aufzuzeigen.
- 8.27.1.7.1 K6  
Die TN sind in der Lage den Nutzen verschiedener Innovationsmassnahmen zutreffend zu beurteilen.

### **Kommunikation nach Innen und nach Aussen**

- 8.9.1.1.1 K3  
Die TN sind in der Lage Informationen gezielt und auf eine positive und konstruktive Weise an das Team weiterzuleiten.
- 8.9.1.1.2 K3  
Die TN sind in der Lage die Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten professionell umzusetzen.
- 8.9.1.2.1 K2  
Die TN können grundlegende Aspekte die bei der Weitergabe von Informationen beachtet werden müssen beschreiben.
- 8.9.1.2.2 K2  
Die TN können unterschiedliche Kommunikationskanäle sowie deren Eignung für bestimmte Situationen aufzeigen.
- 8.9.1.3.1 K2  
Die TN sind in der Lage Voraussetzungen für die Verständlichkeit einer Information anhand konkreter Beispiele zu erläutern.
- 8.9.1.4.1 K2  
Die TN können ein sinnvolles Ordnungssystem für die Verwaltung von Informationen aufzeigen.



## **Verkaufsförderungsmassnahmen planen und durchführen**

8.11.1.1.1 K5  
Die TN sind in der Lage abgestimmt auf die Umsatzziele eine sinnvolle Jahresplanung für Verkaufsförderungen vorzunehmen.

8.11.1.2.1 K2  
Die TN können unterschiedliche Massnahmen zur Verkaufsförderung beschreiben.

8.11.1.2.2 K3  
Die TN sind in der Lage das Vorgehen bei der Planung, Durchführung und Erfolgskontrolle unterschiedlicher Verkaufsförderungsmassnahmen konkret aufzuzeigen.

8.11.1.3.1 K2  
Die TN können anhand geeigneter Beispiele aufzeigen, wie elektronische Medien zur Verkaufsförderung von Dienstleistungen und Produkten wirkungsvoll eingesetzt werden können.

8.11.1.6.1 K4  
Die TN sind in der Lage Kosten und Nutzen verschiedener Verkaufsförderungsmassnahmen realistisch einzuschätzen.

## **Kontakt zu Anspruchsgruppen pflegen**

8.15.1.2.1 K5  
Die TN sind in der Lage, für verschiedene Anspruchsgruppen geeignete Kommunikationsinstrumente auszuwählen.

8.15.1.2.2 K2  
Die TN können die verschiedenen Umweltsphären vollständig beschreiben.

8.15.1.2.3 K2  
Die TN können nachvollziehbar aufzeigen, wie sie vorgehen, um ein Netzwerk mit Vertreter/innen von externen Anspruchsgruppen und Berufskolleg/innen aufzubauen und zu pflegen.

8.15.1.4.1 K4  
Die TN sind in der Lage das eigene Netzwerk zu analysieren und entsprechende Optimierungsmassnahmen zu skizzieren.