

Ausbildungsprogramm für: <NAME_LEHRLING>**Abteilung: Sekretariat**

Arbeitsbereich	Konkrete Tätigkeiten und Kenntnisse	Dispositionsziel	Leistungsziel	Abteilung	Wird für ALS bewertet	Verantwortliche/r Ausbilder/in
Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> Einrichten nach ergonomischen Aspekten 	2.3.2 2.3.3	2.3.2.1 2.3.3.1	Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>
Telefondienst	<ul style="list-style-type: none"> Gesprächsannahme am Zentraltelefon Weiterleiten von Telefonaten Auskunftserteilung am Telefon Weiterleiten von Informationen per E-Mail Umgangsformen mit Kunden kennen lernen Prozess „Telefonieren“ kennen Beschwerden entgegennehmen 	1.1.1 1.5.2 2.1.1 2.2.2 4.1.3 4.4.1	1.1.1.2 1.1.1.3 1.5.2.8 2.1.1.2 2.2.2.1 4.1.3.1 4.4.1.1	Sekretariat	X X X	<NAME_AUSBILDER>
Anrufbeantworter	<ul style="list-style-type: none"> Tägliches abhören des Telefonbeantworters Bearbeitung und Weiterleiten der abgehörten Informationen 	2.1.1 2.2.2	2.1.1.2 2.2.2.1	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
Kundenempfang / Schalterdienst	<ul style="list-style-type: none"> Empfangen von Kunden Kundenwunsch aufnehmen und Kontaktperson informieren Eigene Position vertreten 	1.1.1 1.1.3 2.2.2 4.4.3	1.1.1.2 1.1.1.3 1.1.3.5 2.2.2.1 4.4.3.1	Sekretariat	X X X	<NAME_AUSBILDER>

Post	<ul style="list-style-type: none"> • Externer Posteingang erfassen • Post verteilen • Versand organisieren • Massenversand 	Kein Dispositionsziel		Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>
Korrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von Korrespondenz nach Vorlage • Selbständiges Erstellen einfacher Korrespondenz • Protokolle führen • Kundenbedürfnisse weiterleiten • Stellenbeschreibung verfassen • Diverse Formulare ausfüllen 	2.1.1 2.3.1 2.5.1 1.1.2 2.5.2 2.5.3 2.5.4 3.3.5 4.1.3 4.3.2 4.3.3	2.1.1.1 2.3.1.2 2.5.1.2 1.1.2.2 Diese Dispositionsziele werden in den Leistungszielen der Schule abgedeckt. 3.3.5.1 3.3.5.2 4.1.3.1 4.3.2.1 4.3.3.1 4.3.3.2 4.3.3.3	Sekretariat	X X X X X X X	<NAME_AUSBILDER>
Reproduktion	<ul style="list-style-type: none"> • Kopieraufträge aller Art erledigen • Binden von Dokumentationen • Druck von Massenversand 	2.1.1 2.3.1	2.1.1.5 2.3.1.1 2.3.1.3	Sekretariat	X X X	<NAME_AUSBILDER>
Fax	<ul style="list-style-type: none"> • Absenden, Empfangen und Weiterleiten von Faxen 	2.1.1	2.1.1.3	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
Büromaterial	<ul style="list-style-type: none"> • Bewirtschaften, Pflegen und 	Kein		Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>

	Entsorgen von Büromaterial • Bestellen von Büromaterial	Dispositionsziel				
Termine	• Sitzungszimmer verwalten • Termine der Geschäftsleitung verwalten • Termine für die Geschäftsleitung vereinbaren	2.1.3	2.1.3.2	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
EDV	• Hardware kennen • Gängige Office-Software anwenden • Internet und E-Mail zweckmässig einsetzen (Outlook kennen)	2.1.2	2.1.2.1 2.1.2.2	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
Ablage	• Ablage von Rapporten • Ablage Kreditoren / Debitoren	2.4.4 2.4.4	2.4.4.1 2.4.4.2 2.4.4.1 2.4.4.2	Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>
Organisation	• Mithilfe Veranstaltungen organisieren • Hotelreservierungen vornehmen • Geschäftsreisen buchen	2.1.3	2.1.3.1	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
Archivierung	• Archivierung diverser Dokumente	2.4.1 2.4.3 2.4.4	2.4.1.4 2.4.3.1 2.4.4.1 2.4.4.2	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
Organisation	• Organigramm des Lehrbetriebes aufzeichnen können • Diverse Organigramme interpretieren können	1.7.1	1.7.1.1 1.7.1.2	Sekretariat	X X	<NAME_AUSBILDER>

Ziele erreichen	<ul style="list-style-type: none"> • IPERKA 	1.5.2	1.5.2.10	Sekretariat	X	<NAME_AUSBILDER>
		2.2.2	2.2.2.1			
Fachmedien / Informationskanäle benützen	<ul style="list-style-type: none"> • Sich in diversen Medien über die aktuellen Trends informieren 	1.6.1	1.6.1.1	Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>
		4.6.3	4.6.3.1		X	
Belege	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten mit Buchungsbelegen • Belege dem richtigen Konto zuordnen können 	3.4.1	3.4.1.3 3.4.1.4	Sekretariat	X X	<NAME_AUSBILDER>
Kassenbuch	<ul style="list-style-type: none"> • Führung des Kassenbuches • Prozess „Kassabuch“ kennen 	Kein Dispositionsziel		Sekretariat		<NAME_AUSBILDER>