

# Kaufmann/-frau EFZ – Dienstleistung und Administration

## organisieren, schreiben, abrechnen, telefonieren, erfassen, beraten

Kaufmänner und Kauffrauen – Dienstleistung und Administration arbeiten in Unternehmen aus unterschiedlichen Bereichen der Wirtschaft. Je nach Branche und Grösse des Betriebes sind sie in ganz unterschiedlichen Bereichen der Wirtschaft tätig.

Das können Handwerks- oder Dienstleistungsunternehmen sein, aber auch Anwaltskanzleien oder gemeinnützige Organisationen. Ist es ein kleiner Betrieb, erledigen diese Kaufleute die Administration alleine, ist es ein grosser, arbeiten sie in einer von mehreren Abteilungen. Stets jedoch sind sie bestrebt, die Produkte oder Dienstleistungen ihres Unternehmens an die Kundschaft zu bringen.

Dazu wenden sie verschiedene Massnahmen an, führen Korrespondenz, bearbeiten Anfragen, Offerten und Kaufverträge.

Kaufmänner und Kauffrauen – Dienstleistung und Administration bestellen Produkte, handeln Preise aus, kontrollieren und überwachen die Waren. Daneben organisieren sie auch Veranstaltungen oder Geschäftsreisen, führen Protokolle, lesen Dossiers, stellen Statistiken auf und Rechnungen aus, verbuchen Geschäftsvorgänge und vieles mehr. Die Kundenberatung gehört auf jeden Fall dazu, sei es direkt von Mensch zu Mensch oder vom Schreibtisch aus im Back Office.



### Was und wozu?

- ▶ Damit der Kaufmann – Dienstleistung und Administration eine Offerte aufstellen kann, holt er bei allen internen und externen Mitarbeitern Informationen ein, um den Aufwand zu berechnen.
- ▶ Damit sie beim Einkauf von Werkteilen für die Produktion einen guten Hersteller mit fairen Preisen findet, recherchiert die Kauffrau – Dienstleistung und Administration und holt Erkundigungen ein.
- ▶ Damit die Warenlieferung auch dem entspricht, was der Kaufmann – Dienstleistung und Administration bestellt hat, kontrolliert er sie auf Qualität und die richtige Anzahl.
- ▶ Damit die Kauffrau – Dienstleistung und Administration einem Kunden die Vorteile aufzeigen kann, die er beim Kauf einer grösseren Anzahl von Produkten haben wird, rechnet sie ihm alle Sonderkonditionen vor.
- ▶ Damit die Geschäftsvorgänge nachgeführt sind, schreibt der Kaufmann – Dienstleistung und Administration regelmässig Rechnungen, Kaufverträge, verrechnet die Mehrwertsteuer und stellt die Löhne aus.

### Facts

**Zutritt** Abgeschlossene Volksschule, oberste Stufe vorteilhaft. Beherrschten des Tastaturschreibens.

**Ausbildung** 3 Jahre berufliche Grundbildung, eine Fremdsprache obligatorisch (wird von den Kantonen festgelegt). Wahlpflichtfach: zweite Fremdsprache oder individuelle Projektarbeit. Berufsfachschule findet im ersten und zweiten Jahr an 2 Tagen, im dritten Jahr an 1 Tag pro Woche statt; mit Berufsmatura durchgehend 2 Tage. Überbetriebliche Kurse runden die praktische und theoretische Bildung ab. Wer sehr gute schulische Leistungen erbringt, kann während oder nach der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen. Bei erfolgreichem Abschluss ermöglicht die Berufsmaturität den Fachhochschulzugang (FH). Mit gymnasialer Matura ist eine verkürzte 2-jährige Grundbildung (way-up) möglich. Kaufmann/-frau EBA – Dienstleistung

und Administration: 2-jährige, verkürzte Grundbildung für eher praxisorientierte Jugendliche. Abschluss: Eidg. Berufsattest.

**Sonnenseite** Wem das Finanz- und Rechnungswesen besonders liegt und wer gerne vom Schreibtisch aus mit verschiedenen Leuten in Kontakt steht, findet in diesem Beruf Abwechslung und Erfüllung.

**Schattenseite** Je nach Auftragslage und Aufgaben, die dabei anfallen, müssen Kaufleute – Dienstleistung und Administration zeitweise gutes «Sitzfleisch» aufbringen.

**Gut zu wissen** Kaufleute – Dienstleistung und Administration finden Arbeit in ganz unterschiedlichen Branchen und Unternehmen jeder Grösse. Das ermöglicht eine gewisse Abwechslung, aber auch die Spezialisierung in einem bestimmten Interessensgebiet.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Diplomatie, Geduld	■		
Fantasie, Sinn für Zahlen, Vorstellungsvermögen	■	■	
Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck	■	■	■
Kontaktfreude, Kundenorientierung	■	■	■
Lernfreude, rasche Auffassungsgabe	■		
Organisationstalent, Selbstständigkeit	■	■	■
Sprachbegabung, Fremdsprachenkenntnisse	■	■	
Teamfähigkeit	■	■	■
Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit	■	■	
vernetztes Denken, Merkfähigkeit	■		

### Karrierewege

Betriebsökonom/in FH, Wirtschaftsingenieur/in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/in HF, Marketingmanager/in HF (eidg. Diplom)
Betriebswirtschafter/in KMU HFP, Verkaufsleiter/in HFP, Experte/-in Rechnungslegung und Controlling HFP, Marketingleiter/in HFP, Leiter/in Human Resources HFP (eidg. Diplom)
Fachmann/-frau Finanz- und Rechnungswesen BP, Technische/r Kaufmann/-frau BP, Marketingfachmann/-frau BP, HR-Fachmann/-frau BP, Direktionsassistent/in BP, Führungsfachmann/-frau BP (eidg. Fachausweis)
Kaufmann/-frau EFZ – Dienstleistung und Administration
Kaufmann/-frau EBA oder abgeschlossene Volksschule