

A: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

A3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten – Praxisauftrag 1

Auftrag klären, durchführen und Rückmeldungen einholen

Leistungsziele:

- Sie engagieren sich für kaufmännische Aufträge und Aufgaben, die zu ihrem Kompetenzprofil passen. (K3)
- Sie bearbeiten kaufmännische Aufträge und Aufgaben dienstleistungsorientiert. (K3)
- Sie holen Rückmeldungen zur Auftragsausführung ein. (K3)
- Sie analysieren die eigene Qualität und Vorgehensweise der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe und die Rückmeldungen und schlagen Verbesserungsmassnahmen vor. (K4)

Empfehlung: Erstes Lehrjahr / Kombinierbar mit C1_PA1 «*Termine und Aufgaben planen, koordinieren und priorisieren*» oder C2_PA1 «*Anleitung erstellen*»

Praxisauftrag

Ausgangslage

In deinem Betrieb fallen ständig neue Aufgaben an. Dadurch kommen neue Informationen und Anforderungen auf dich zu. Eine gute Auftragsklärung ist daher das A und O, um einen Auftrag erfolgreich zu bearbeiten. Zu einer vollständigen Auftragsausführung gehört auch, dir eine Rückmeldung zu deinem Resultat einzuholen. Denn jede Rückmeldung ist eine Chance für dich, etwas dazuzulernen. Dieser Praxisauftrag wird dir dabei helfen, dich in deinem Umgang mit neuen Aufträgen zu verbessern.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Überlege dir, was du tun kannst, damit du Aufträge, die du erhältst, strukturiert entgegennimmst und gut verstehst.



Option branchenspezifisch: Überlege dir, was du tun kannst, damit du versicherungsspezifische Aufträge, die du erhältst, strukturiert entgegennimmst und gut verstehst.

Informiere dich dazu über unterschiedliche Methoden der Auftragsklärung. Mache dir dabei Notizen mit den wichtigsten Punkten und halte diese in deiner Lerndokumentation fest.



Im Internet findest du unterschiedliche, hilfreiche Artikel zum Thema «erfolgreiche Auftragsklärung».

Frage bei deinen Arbeitskollegen/-innen oder vorgesetzten Person nach, ob interne Dokumente mit Informationen zur Auftragsklärung bestehen.

Teilaufgabe 2: Nimm während der kommenden Arbeitstage Arbeitsaufträge entgegen, wobei du bewusst die recherchierten Methoden der Auftragsklärung einsetzen kannst.

Teilaufgabe 3: Plane, wann und wie du den Auftrag umsetzt. Setze dir klare Ziele und Deadlines, bis wann du den Auftrag erledigt hast, und stelle sicher, dass sie nicht einer anderen Aufgabe in die Quere kommen. Sprich dich dafür auch mit deiner vorgesetzten Person ab.



Teile grössere Aufgaben in kleinere Teilaufgaben auf. Setze dir auch hier für jede Aufgabe eine Frist, bis wann du sie erledigen möchtest.

Teilaufgabe 4: Setze deinen Auftrag um. Organisiere dir dazu die entsprechenden Ressourcen und Hilfsmittel. Informiere dich über Regeln zum Geben und Empfangen von Feedback.

Teilaufgabe 5: Vereinbare mit deinem/r Auftraggeber/-in einen Besprechungstermin und bitte sie/ ihn um eine Rückmeldung zu deiner Arbeit sowie um konkrete Verbesserungsvorschläge.

Achte beim Gespräch auf die Einhaltung der Feedback-Regeln. Mache dir Notizen zur Rückmeldung deines Gegenübers.

Teilaufgabe 6: Leite für dich Massnahmen zur Verbesserung deiner Arbeit ab und halte diese in geeigneter Form in deiner Lerndokumentation fest.

Teilaufgabe 7: Fasse deine Erkenntnisse sowie die Reflektion deiner Ergebnisse in geeigneter Form in der Lerndokumentation zusammen.

Betriebsspezifische Vorgaben:



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Mögliche Einsatzgebiete:

Listen bearbeiten, Kundenordner erstellen, Wettbewerbston aussortieren, Postein- und -ausgang, Gesprächsnotizen und/oder Protokolle erstellen, Kopieraufträge, Ferienplanung durchführen, Bestellungen vornehmen, Inventar nachführen, Versicherungsnachweise erstellen

Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Kann ich eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

Kompetenzkriterien

Ich hole mir die notwendigen Informationen, die ich für die Umsetzung brauche, selbstständig ein oder frage direkt beim Auftraggeber nach.

Ich verstehe die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.

Ich informiere mich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.

Ich recherchiere und frage nach, bis mir die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.

Ich halte die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Umsetzung meiner Aufträge sinnvoll zu planen?

Kompetenzkriterien

Ich teile den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte auf, die aufeinander aufbauen.

Ich priorisiere meine Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.

Ich teile meine Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.

Ich habe stets den Überblick über alle meine anstehenden Aufgaben.

Ich kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand meiner Aufträge geben.

Leitfrage 3: Gehe ich bei der Bearbeitung meiner Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

Kompetenzkriterien

Ich halte mich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.

Ich hole mir frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.

Ich bin anpassungsfähig und reagiere bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.

Ich investiere genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor ich das Ergebnis dem Auftraggeber abgebe.

Ich übergebe das Resultat in der gewünschten Qualität und Format an den Auftraggeber.

Leitfrage 4: Gehe ich konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

Kompetenzkriterien

Ich nutze jede Rückmeldung als Gelegenheit, mich zu verbessern und was zu lernen.

Ich begegne den Rückmeldungen meines Gegenübers dankbar und nehme sie ernst.

Ich frage bei meinem Gegenüber nach, wenn ich etwas an der Rückmeldung nicht verstanden habe.

Ich identifiziere aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen meines Vorgehens.

Ich leite mir aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmaßnahmen für meine zukünftigen Aufträge ab.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Kann er/sie eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

Kompetenzkriterien

Er/sie holt sich die notwendigen Informationen, die er/sie für die Umsetzung braucht, selbstständig ein oder fragt direkt beim Auftraggeber nach.

Er/sie versteht die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.

Er/sie informiert sich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.

Er/sie recherchiert und fragt nach, bis ihm/ihr die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.

Er/sie hält die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

Leitfrage 2: Ist er/sie in der Lage, die Umsetzung seiner/ihrer Aufträge sinnvoll zu planen?

Kompetenzkriterien

Er/sie teilt den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte auf, die aufeinander aufbauen.

Er/sie priorisiert seine/ihre Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.

Er/sie teilt seine/ihre Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.

Er/sie hat stets den Überblick über alle seine/ihre anstehenden Aufgaben.

Er/sie kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand seiner/ihrer Aufträge geben.

Leitfrage 3: Geht er/sie bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

Kompetenzkriterien

Er/sie hält sich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.

Er/sie holt sich frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.

Er/sie ist anpassungsfähig und reagiert bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.

Er/sie investiert genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor er/sie das Ergebnis dem Auftraggeber abgibt.

Er/sie übergibt das Resultat in der gewünschten Qualität und Format an den Auftraggeber.

Leitfrage 4: Geht er/sie konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

Kompetenzkriterien

Er/sie nutzt jede Rückmeldung als Gelegenheit, sich zu verbessern und was zu lernen.

Er/sie begegnet den Rückmeldungen seines/ihrer Gegenübers dankbar und nimmt sie ernst.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Er/sie fragt bei seinem/ihrer gegenüber nach, wenn er/sie etwas an der Rückmeldung nicht verstanden hat.

Er/sie identifiziert aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen seines/ihrer Vorgehens.

Er/sie leitet sich aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmaßnahmen für seine/ihrer zukünftigen Aufträge ab.
