

Qualifikationsprofil

Chef de Réception mit eidg. Fachausweis

Datum:	03.07.2026
Version:	0.7 Branchenbefragung
Umfragelink:	Revision höhere Berufsbildung Berufsprüfung – Formular ausfüllen

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbild	3
1.1	Arbeitsgebiet	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen	3
1.3	Berufsausübung	4
1.4	Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	4
2	Übersicht der Handlungskompetenzen	5
3	Anforderungsniveau (Leistungskriterien)	6

1 Berufsbild

1.1 Arbeitsgebiet

Chefs de Réception übernehmen im Front- und Back-Office von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie eine zentrale Fach- und Führungsfunktion. Sie gestalten das Kundenerlebnis entlang der Guest Journey und sorgen dafür, dass die Abläufe im Empfangsbereich, in der Administration sowie in der Kundenbetreuung reibungslos, qualitätsorientiert und wirtschaftlich umgesetzt werden.

Ihr Arbeitsgebiet umfasst die Koordination von Front- und Back-Office-Prozessen, die professionelle Betreuung von Kundinnen und Kunden, den Einsatz digitaler Hotel-Technologien, die Umsetzung von Verkaufsprozessen sowie die Auswertung betrieblicher Kennzahlen. Sie arbeiten an Schnittstellen zwischen Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, internen Bereichen, externen Partnern und weiteren Anspruchsgruppen. Dabei tragen sie wesentlich zur Servicequalität, zur Reputation und zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs bei.

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Chefs de Réception analysieren Kundenbedürfnisse, Trends sowie betriebliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen und entwickeln daraus Massnahmen zur Gestaltung eines konsistenten Kundenerlebnisses. Sie koordinieren Prozesse und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office und stellen eine zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung sicher. Digitale Technologien setzen sie im Arbeitsalltag gezielt ein und nutzen sie zur effizienten Steuerung von Abläufen, Informationen und Dienstleistungen.

Sie verkaufen Angebote über verschiedene Verkaufskanäle und setzen Angebots- und Verkaufsprozesse professionell um. Gleichzeitig erfassen und analysieren sie betriebliche Kennzahlen und leiten daraus operative Massnahmen zur Steuerung des Front- und Back-Office ab. Sie achten auf die Einhaltung von Qualitäts-, Sicherheits- und rechtlichen Vorgaben und stellen sicher, dass Datenschutz, Sicherheit und betriebliche Standards im Arbeitsalltag berücksichtigt werden.

Zudem planen, steuern und optimieren Chefs de Réception betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Verantwortungsbereich. Sie koordinieren Strukturen und Ressourcen, überwachen Arbeitsprozesse und Qualitätsstandards und wirken bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten mit. In der Kommunikation fördern sie die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen, bearbeiten Konflikt- und Reklamationssituationen professionell und führen Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich.

1.3 Berufsausübung

Chefs de Réception üben ihre Tätigkeit auf operativ-steuernder Ebene aus. Sie handeln selbstständig im eigenen Verantwortungsbereich und stellen sicher, dass betriebliche Vorgaben im Front- und Back-Office wirksam umgesetzt werden. Ihre Arbeit ist geprägt durch direkten Kundenkontakt, vielfältige Kommunikationssituationen, administrative Aufgaben, digitale Systeme und hohe Anforderungen an Qualität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit.

Sie müssen flexibel auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse, betriebliche Situationen und Veränderungen im Arbeitsalltag reagieren. Dabei handeln sie serviceorientiert, lösungsorientiert und verantwortungsbewusst. Sie stellen den Informationsfluss sicher, koordinieren Abläufe zwischen verschiedenen Bereichen und tragen dazu bei, dass Kundinnen und Kunden während des gesamten Aufenthalts professionell betreut werden.

Als Führungspersonen fördern sie Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich, geben klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen und tragen zu einer konstruktiven Betriebskultur bei. Durch ihr reflektiertes Verhalten, ihren professionellen Auftritt und ihre Fähigkeit, Konflikte und Reklamationen lösungsorientiert zu bearbeiten, sichern sie eine hohe Dienstleistungsqualität.

1.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Chefs de Réception leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität, Wahrnehmung und Wirtschaftlichkeit der Branchen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus. Sie prägen das Kundenerlebnis wesentlich und tragen durch professionelle Betreuung, adressatengerechte Kommunikation und wirkungsvolles Reputationsmanagement zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und zur positiven Positionierung des eigenen Betriebes und der Branche bei.

Wirtschaftlich unterstützen sie den Betrieb durch die Steuerung von Front- und Back-Office-Prozessen, den aktiven Verkauf von Angeboten sowie die Analyse betrieblicher Kennzahlen. Sie tragen dazu bei, Dienstleistungen effizient zu erbringen, Ressourcen zielgerichtet einzusetzen und die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Betriebs zu stärken.

Durch die Einhaltung rechtlicher Vorgaben, den verantwortungsvollen Umgang mit Daten und die Umsetzung von Sicherheits- und Nachhaltigkeitsmassnahmen leisten sie einen Beitrag zu einer zuverlässigen und zukunftsorientierten Betriebsführung. Gleichzeitig fördern sie auch durch ihre Arbeit die Gastfreundschaft, die Servicekultur und die Qualität der Hotellerie, der Gastronomie und des Tourismus in der Schweiz.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen				
A Kundenerlebnis gestalten und Front- und Back-Office-Prozesse steuern	A1 Kundenerlebnisse entlang der Guest Journey unter Berücksichtigung von Trends, betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, weiterentwickeln und umsetzen.	A2 Die Koordination und Steuerung von Prozessen und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office unter Einsatz digitaler Technologien sicherstellen sowie eine konsistente, zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung und ein wirkungsvolles Reputationsmanagement gewährleisten.	A3 Sicherstellung einer reibungslosen betrieblicher Planung anhand relevanter KPIs sowie unter Einhaltung aller Qualitäts-, Sicherheits- und gesetzlichen Vorgaben.	A4 Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen und Angebots- sowie Verkaufsprozesse professionell umsetzen.	
B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Front- und Back-Office sicherstellen	B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.	B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.	
C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Front- und Back-Office planen, steuern und optimieren	C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.	C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.	
D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Front- und Back-Office sicherstellen	D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.	D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.	D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.	D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.

3 Anforderungsniveau (Leistungskriterien)

Handlungskompetenzbereich A Kundenerlebnis gestalten und Front- und Back-Office-Prozesse steuern		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs		
	Chefs de Réception gestalten das Kundenerlebnis entlang der gesamten Guest Journey und stellen gleichzeitig die effiziente Organisation und Steuerung der Front-Office- und Back-Office-Prozesse sicher. Sie koordinieren die Abläufe im Empfangsbereich, steuern die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen und sorgen für eine zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung. Sie setzen Verkaufsprozesse über verschiedene Kanäle um, nutzen digitale Technologien im Front-Office und Back-Office und tragen aktiv zum Aufbau und zur Pflege der Reputation des Betriebs bei. Durch die Analyse betrieblicher Kennzahlen leiten sie operative Massnahmen ab und optimieren laufend Prozesse und Dienstleistungen. Zudem stellen sie die Einhaltung von rechtlichen Vorgaben, Datenschutzbestimmungen sowie Sicherheits- und Notfallprozessen sicher. Damit leisten sie einen zentralen Beitrag zur Servicequalität, zur Kundenzufriedenheit und zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs.	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
A1 Kundenerlebnisse entlang der Guest Journey unter Berücksichtigung von Trends, betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, weiterentwickeln und umsetzen.		a1.a Kundenbedürfnisse und Markttrends analysieren und bei der Gestaltung von Angeboten und Events berücksichtigen a1.b Kundenprozesse entlang der Guest Journey planen und koordinieren a1.c Reservationen, Check-in und Check-out organisieren und deren reibungslose Durchführung sicherstellen a1.d Preise unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben anwenden und bei der Steuerung der Auslastung mitwirken a1.e Daten aus Kennzahlen, Statistiken und Marktbeobachtungen auswerten und für die Angebotsgestaltung nutzen a1.f Veranstaltungen planen und deren Umsetzung im Betrieb koordinieren

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
A2 Die Koordination und Steuerung von Prozessen und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office unter Einsatz digitaler Technologien sicherstellen sowie eine konsistente, zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung und ein wirkungsvolles Reputationsmanagement gewährleisten.		a2.a Informationen im Betrieb erfassen, aufbereiten und adressatengerecht weiterleiten a2.b Die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen koordinieren a2.c Kundenbetreuung zielgruppen- und kulturgerecht gestalten a2.d Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit Partnern planen und umsetzen a2.e Vor- und Nachteile von Kooperationen im Arbeitsalltag beurteilen und berücksichtigen a2.f Digitale Systeme im Front- und Back-Office fachgerecht einsetzen und deren Nutzung im Arbeitsalltag sicherstellen a2.g Reklamationen professionell entgegennehmen, bearbeiten und dokumentieren a2.h Kundenrückmeldungen auswerten und zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität nutzen a2.i Massnahmen zur Sicherung der Servicequalität im Betrieb umsetzen
A3 Sicherstellung einer reibungslosen betrieblicher Planung anhand relevanter KPIs sowie unter Einhaltung aller Qualitäts-, Sicherheits- und gesetzlichen Vorgaben.		a3.a Betriebliche Planungsgrundlagen im Front- und Back-Office anwenden und die Umsetzung unterstützen a3.b Rechtliche Vorgaben im Arbeitsalltag berücksichtigen und situationsgerecht anwenden a3.c Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben im Umgang mit Kundendaten einhalten a3.d Leistungen und Angebote im Betrieb korrekt zuordnen und anwenden

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
		a3.e Daten aus Kundenbuchhaltung und operativen Systemen erfassen und auswerten a3.f Kennzahlen zur Auslastung und zum Umsatz berechnen und interpretieren und daraus passende Massnahmen ableiten. a3.g Ergebnisse von Tages- und Monatsabschlüssen nachvollziehen und für den Arbeitsbereich nutzen
A4 Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen und Angebots- sowie Verkaufsprozesse professionell umsetzen.		a4.a Kundinnen und Kunden adressatengerecht beraten und betreuen a4.b Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und auswerten a4.c Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen a4.d Marketing- und Promotionsmassnahmen entwickeln, planen und umsetzen a4.e Distributionskanäle im Arbeitsalltag nutzen und deren Einsatz koordinieren

Handlungskompetenzbereich B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Front- und Back-Office sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Chefs de Réception stellen sicher, dass im Front-Office und Back-Office alle relevanten gesetzlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben eingehalten werden. Sie berücksichtigen insbesondere Anforderungen in den Bereichen Datenschutz, Sicherheit und Arbeitsschutz und sorgen dafür, dass diese im täglichen Betrieb umgesetzt und überwacht werden. Damit tragen sie zur Sicherheit von Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und betrieblichen Informationen bei. Sie wenden rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag an und stellen sicher, dass Prozesse und Dienstleistungen den geltenden Vorschriften entsprechen. Gleichzeitig analysieren sie Entwicklungen im Branchenumfeld und beziehen diese in ihre Tätigkeit ein. Durch die Umsetzung nachhaltiger Massnahmen sowie die Berücksichtigung von Branchenstandards leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Qualität, zur Reputation und zur langfristigen Wettbewerbsfähigkeit des Betriebs. Dieser Handlungskompetenzbereich bildet die Grundlage für eine rechtssichere, verantwortungsvolle und zukunftsorientierte Dienstleistung im Front- und Back-Office.	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	b1.1 Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Lebensmittelgesetz, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit und Umweltschutz im Arbeitsalltag anwenden b1.2 Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz umsetzen und deren Einhaltung sicherstellen b1.3 Massnahmen zur Förderung und Erhaltung der Gesundheit im Betrieb umsetzen b1.4 Hygienevorgaben im Betrieb planen, umsetzen und deren Einhaltung überwachen	
B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	b2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen zu Arbeitsverträgen, Arbeits- und Ruhezeiten umsetzen b2.2 Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sicherstellen	b2.a Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen zur Meldepflicht sicherstellen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.	b3.1 Trends und Entwicklungen im eigenen Betrieb und in der Branche analysieren und konkrete Handlungen für den Arbeitsbereich ableiten b3.2 Massnahmen zur Weiterentwicklung des eigenen Verantwortungsbereichs ableiten	
B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.	b4.1 Ressourcen im Betrieb wirtschaftlich und ökologisch einsetzen b4.2 Beschaffung und Lagerung von Waren unter ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten umsetzen b4.3 Innerbetriebliche Logistik effizient und bedarfsgerecht sicherstellen b4.4 Entsorgungskonzept erarbeiten, umsetzen und kontrollieren Umweltbelastungen im Betrieb erkennen und geeignete Massnahmen ableiten und umsetzen b4.5 Zertifizierungen und Qualitätslabels einschätzen	b4.a Zertifizierungen und Qualitätslabels hinsichtlich ihrer Anforderungen und Auswirkungen beurteilen und deren Umsetzung unterstützen

Handlungskompetenzbereich C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Front- und Back- Office planen, steuern und optimieren		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Chefs de Réception planen, steuern und optimieren die betriebswirtschaftlichen Prozesse im Front- und Back-Office und tragen damit zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs bei. Sie strukturieren Arbeitsabläufe, koordinieren den Mitarbeitereinsätze und stellen sicher, dass administrative Prozesse effizient und zielgerichtet umgesetzt werden. Dabei überwachen sie die Einhaltung von Qualitätsstandards und optimieren Abläufe kontinuierlich. Sie setzen Budgetvorgaben um, analysieren betriebliche Kennzahlen und leiten daraus operative Massnahmen ab. Zudem kalkulieren sie Leistungen und Angebote und unterstützen deren marktorientierte Ausgestaltung. Durch die Sicherstellung administrativer Prozesse und die Einhaltung rechtlicher Vorgaben gewährleisten sie eine transparente und zuverlässige Betriebsführung. Dieser Handlungskompetenzbereich bildet eine zentrale Grundlage für wirtschaftliches Handeln, Qualitätssicherung und die nachhaltige Entwicklung des Front- und Back-Office.	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	c1.1 Die eigene Organisationseinheit strukturieren und geeignete Instrumente zur Darstellung einsetzen c1.2 Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen im Verantwortungsbereich festlegen und sicherstellen c1.3 Ressourcen bedarfsgerecht planen und deren Einsatz im Betrieb koordinieren c1.4 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen im Verantwortungsbereich erstellen und aktualisieren	
C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	c2.1 Anforderungen an Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung betrieblicher und kundenbezogener Bedürfnisse analysieren c2.2 Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen c2.3 Leistungen erfassen, auswerten und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen c2.4 Verbesserungsmaßnahmen ableiten und deren Umsetzung im Betrieb begleiten	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
	c2.5 Informationen und Daten systematisch erfassen, bewirtschaften und sichern c2.6 Qualitätsmanagement-Instrumente im Betrieb anwenden und zur Sicherung der Dienstleistungsqualität einsetzen c2.7 Geeignete Erhebungsinstrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität entwickeln und einsetzen c2.8 Ergebnisse von Qualitätsmessungen auswerten und daraus Massnahmen ableiten c2.9 Mitarbeitereinsatz planen und die Umsetzung im Betrieb sicherstellen	
C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.	c3.1 Kosten kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Massnahmen einleiten c3.2 Soll-Ist-Vergleiche durchführen und daraus Massnahmen ableiten c3.3 Kalkulationen für Angebote und Dienstleistungen durchführen und deren Ergebnisse beurteilen c3.4 Kennzahlen berechnen, interpretieren und zur Steuerung des Betriebs einsetzen c3.5 Inventuren durchführen und Ergebnisse auswerten c3.6 Budgetvorgaben im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen und deren Einhaltung überwachen c3.7 Investitionen im eigenen Bereich abschätzen und beantragen	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.	c4.1 Marketinggrundlagen im Arbeitsalltag anwenden c4.2 Angebote unter Berücksichtigung von Kundensegmenten und betrieblichen Zielsetzungen mitgestalten c4.3 Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts unterstützen	c4.a Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts erarbeiten und umsetzen

Handlungskompetenzbereich D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Front- und Back- Office sicherstellen			
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs		Chefs de Réception gestalten die Kommunikation im Front- und BackOffice und koordinieren die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen. Sie kommunizieren professionell mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Partnern und stellen sicher, dass Informationen zielgerichtet fliessen. Dadurch gewährleisten sie eine hohe Servicequalität und einen reibungslosen Ablauf im Front- und Back-Office. Sie erkennen Reklamationen und Konflikte frühzeitig, bearbeiten diese adressatengerecht und tragen zu nachhaltigen Lösungen bei. Zudem begleiten sie Veränderungsprozesse kommunikativ und unterstützen die Umsetzung neuer Strukturen und Abläufe. Durch ihr reflektiertes Verhalten und ihren professionellen Auftritt vertreten sie den Betrieb nach innen und ausen und tragen wesentlich zur positiven Wahrnehmung und zur Qualität der Unternehmensziele und der Kundenerlebnisse bei.	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien	
D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	d1.1 Kommunikationsgrundsätze situations- und adressatengerecht anwenden d1.2 Geeignete Kommunikationsmittel zielgerichtet auswählen und einsetzen d1.3 Das eigene Verhalten im Arbeitsalltag reflektieren und gezielt weiterentwickeln d1.4 In herausfordernden Situationen angemessen und lösungsorientiert handeln d1.5 Führungsverhalten im eigenen Verantwortungsbereich reflektieren und Anpassungen ableiten		

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.	d2.1 Arbeitsaufträge klar formulieren, vermitteln und deren Umsetzung überprüfen d2.2 Den Informationsfluss im eigenen Verantwortungsbereich sicherstellen d2.3 Mitarbeitende und interne Anspruchsgruppen adressatengerecht informieren d2.4 Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen planen und koordinieren d2.5 Den Austausch und die Zusammenarbeit im Team aktiv fördern d2.6 Interne Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten d2.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren	
D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.	d3.1 Externe Anspruchsgruppen adressatengerecht beraten und betreuen d3.2 Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, argumentieren und verhandeln d3.3 Massnahmen zur verkaufsorientierten Kommunikation planen und umsetzen d3.4 Korrespondenz mit externen Anspruchsgruppen situationsgerecht führen d3.5 Informationen adressatengerecht aufbereiten und vermitteln d3.6 Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten d3.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.	d4.1 Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und angemessen bearbeiten d4.2 Reklamationen und Einwände entgegennehmen und lösungsorientiert bearbeiten d4.3 Lösungsorientierte Massnahmen entwickeln, umsetzen und deren Wirkung überprüfen d4.4 Ursachen von Konflikten analysieren und geeignete Massnahmen ableiten	
D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.	d5.1 Mitarbeitenden Gespräche vorbereiten, durchführen und daraus Massnahmen ableiten d5.2 Mitarbeitende entsprechend der Situation und ihren Kompetenzen führen und einsetzen d5.3 Arbeitsleistungen beurteilen und regelmässig konstruktive Rückmeldungen geben d5.4 Mitarbeitende und Lernende instruieren, begleiten und in ihrer Entwicklung unterstützen d5.5 Teams zusammenstellen, anleiten und die Zusammenarbeit fördern d5.6 Auf unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe von Mitarbeitenden angemessen eingehen d5.7 Aus- und Weiterbildungsbedarfe im Team erkennen und geeignete Massnahmen planen d5.8 Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende organisieren und deren Umsetzung unterstützen	