

Qualifikationsprofil

**Sommelière mit eidg. Fachausweis/
Sommelier mit eidg. Fachausweis**

Datum:	03.07.2026
Version:	0.3 Branchenbefragung

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

Sommelières und Sommeliers übernehmen im Wein- und Getränkebereich von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie eine spezialisierte Fach- und Führungsfunktion. Sie gestalten Wein- und Getränkeangebote für Betriebe und Anlässe, steuern die Auswahl, Bestellung, Beschaffung, Bewirtschaftung und Verkauf von Weinen und stellen einen fachgerechten Wein- und Getränkeservice sowie eine professionelle Beratung sicher.

Ihr Arbeitsgebiet umfasst die Analyse von Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden, Markt- und Angebotstrends, Speiseangeboten sowie betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Daraus entwickeln sie passende Wein- und Getränkeangebote und berücksichtigen dabei gastronomische, ökologische und wirtschaftliche Aspekte. Sie arbeiten an Schnittstellen zwischen Kundinnen und Kunden, internen Anspruchsgruppen, Produzenten, Lieferanten sowie weiteren externen Anspruchsgruppen.

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Sommelières und Sommeliers analysieren, planen und entwickeln Wein- und Getränkeangebote unter Berücksichtigung des Speiseangebots, des Markts, des Betriebskonzepts sowie der Harmonie von Speisen und Weinen. Sie wählen Weine fachkundig aus, beurteilen Lieferanten und Produzenten und berücksichtigen dabei Herkunft, Produktionsmethoden, Qualität, Preis-Leistungs-Verhältnis und sensorische Eigenschaften.

Sie planen und steuern Prozesse im Wein- und Getränkeservice und in der Degustation. Dabei setzen sie geeignete Hilfsmittel ein, stellen die fachliche Qualität von Service, Präsentation und Degustation sicher und nutzen ihre sensorische Fachkompetenz zur Beurteilung und Empfehlung von Weinen und Getränken.

Im eigenen Verantwortungsbereich setzen Sommelières und Sommeliers gesetzliche, betriebliche und branchenspezifische Vorgaben um. Sie berücksichtigen Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit, Hygiene, Umweltschutz, Lebensmittelgesetzgebung sowie Bestimmungen zur Weinproduktion und zum Getränkehandel. Zudem analysieren sie Branchenentwicklungen und leiten daraus Massnahmen für ihren Arbeitsbereich ab.

Sie planen, steuern und optimieren betriebswirtschaftliche Prozesse im Wein- und Getränkebereich. Dazu gehören Ressourceneinsatz, Arbeitsprozesse, Qualitätsstandards, Kennzahlen, Kalkulationen und die Mitwirkung bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten. In der Kommunikation beraten und betreuen sie externe Anspruchsgruppen adressatengerecht, pflegen Kundenbeziehungen, begleiten Veränderungen, bearbeiten Konflikte und Reklamationen und führen Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich.

1.3 Berufsausübung

Sommelières und Sommeliers üben ihre Tätigkeit auf operativ-steuernder Ebene aus. Sie handeln selbstständig im eigenen Verantwortungsbereich und stellen sicher, dass Wein- und Getränkeangebot, Einkauf, Service, Beratung, Bewirtschaftung Verkauf und Degustation fachgerecht, qualitätsorientiert und wirtschaftlich umgesetzt werden.

Ihre Berufsausübung ist geprägt durch hohe Anforderungen an Fachwissen, sensorische Beurteilung, Servicequalität, Kommunikation und wirtschaftliches Denken. Sie reagieren flexibel auf unterschiedliche Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden, betriebliche Anforderungen sowie Entwicklungen im Wein- und Getränkemarkt. Dabei verbinden sie Fachkompetenz im Weinbereich mit Beratung, Verkauf, Organisation, Nachhaltigkeit und Mitarbeitendenführung.

Als Fach- und Führungspersonen fördern sie die Zusammenarbeit im Betrieb, stellen den Informationsfluss sicher und tragen durch professionelles Auftreten, klare Kommunikation und reflektiertes Verhalten zu einer positiven Betriebskultur bei.

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

Sommelières und Sommeliers leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität des gastronomischen Erlebnisses. Durch die fachkundige Gestaltung des Wein- und Getränkeangebots, die professionelle Beratung und den gezielten Wein- und Getränkeservice unterstützen sie die Positionierung des Betriebs und fördern die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden.

Wirtschaftlich tragen sie durch bedarfsgerechte Beschaffung, kalkulierte Angebote, professionelle Verkaufsprozesse und die Analyse betrieblicher Kennzahlen zur Leistungsfähigkeit des Betriebs bei. Durch nachhaltige Beschaffung, fachgerechte Lagerung, effiziente Logistik und verantwortungsvolle Entsorgung fördern sie den ressourcenschonenden Umgang im Wein- und Getränkebereich.

Kulturell tragen Sommeliers und Sommeliers zur Pflege und Weiterentwicklung der Wein- und Genussskultur bei. Sie verbinden Fachwissen, Sensorik, Beratung und Gastfreundschaft und leisten damit einen Beitrag zur Qualität und Vielfalt der Hotellerie und Gastronomie in der Schweiz.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen				
A Wein- und Getränkeangebot gestalten, Beschaffung steuern sowie Service und Beratung sicherstellen	A1 Wein- und Getränkeangebote unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen, Speiseangebot, Markt, Betriebskonzept sowie wirtschaftlichen und ökologischen Rahmenbedingungen analysieren, planen und weiterentwickeln.	A2 Betriebliche Grundlagen für Auswahl, Bestellung und Beschaffung von Weinen und weiteren Getränken gestalten, Lieferanten beurteilen und die fachgerechte Vorbereitung sicherstellen.	A3 Prozesse und Abläufe im Wein- und Getränkeservice sowie in der Degustation planen, steuern und deren fachliche Qualität sicherstellen.	A4 Degustationen, Beratung und Verkauf gegenüber Kundinnen und Kunden zielgruppengerecht gestalten, durchführen und Kundenbeziehungen pflegen.	
B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Wein- und Getränkebereich 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 Wein- und Getränkebereich 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 Wein- und Getränkebereich 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 Wein- und Getränkeangebot gestalten, Beschaffung steuern sowie Service und Beratung sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Sommelières und Sommeliers gestalten das Wein- und Getränkeangebot eines Betriebs oder eines Anlasses und stellen dessen fachgerechte Umsetzung im Service und Verkauf sicher. Sie analysieren Kundenbedürfnisse, Markt- und Angebotstrends sowie das Speiseangebot und entwickeln darauf abgestimmte Wein- und Getränkeangebote. Dabei berücksichtigen sie wirtschaftliche, gastronomische und ökologische Aspekte sowie die Harmonie von Speisen und Weinen.</p> <p>Sie wählen Weine und Getränke fachkundig aus, beurteilen Lieferanten und Produzenten und berücksichtigen dabei Herkunft, Produktionsmethoden, Qualität, Preis-Leistungs-Verhältnis und sensorische Eigenschaften. Im Betrieb sorgen sie für einen professionellen Service, setzen geeignete Hilfsmittel ein und stellen die Qualität bei Degustation, Service und Präsentation sicher.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
A1 Wein- und Getränkeangebote unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen, Speiseangebot, Markt, Betriebskonzept sowie wirtschaftlichen und ökologischen Rahmenbedingungen analysieren, planen und weiterentwickeln.		<p>a1.a Kundenbedürfnisse verschiedener Segmente analysieren und für die Angebotsgestaltung nutzen.</p> <p>a1.b Trends im Wein- und Getränkeangebot sowie im Konsumverhalten beurteilen und in die Weiterentwicklung des Angebots einbeziehen.</p> <p>a1.c Wein- und Getränkeangebote für Betriebe und Anlässe unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, gastronomischer und ökologischer Aspekte planen.</p> <p>a1.d Weinangebot fachgerecht auf das Speiseangebot abstimmen und passende Getränkeempfehlungen ableiten.</p> <p>a1.e Weinkarten unter Berücksichtigung von Fachlichkeit, Markt, Service, Handel und Betriebskonzept strukturieren und druckfertig formulieren.</p> <p>a1.f Physiologische und kulturelle Bedürfnisse sowie Unverträglichkeiten bei der Angebotsplanung berücksichtigen.</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>A2 Betriebliche Grundlagen für Auswahl, Bestellung und Beschaffung von Weinen und weiteren Getränken gestalten, Lieferanten beurteilen und die fachgerechte Vorbereitung sicherstellen.</p>		<p>a2.a Weine und Getränke unter Berücksichtigung von Herkunft, Rebsorte, Produktionsmethode, Qualität, Stil und betrieblichem Bedarf auswählen.</p> <p>a2.b Einfluss von Klima, Boden, Anbauggebiet, Rebsorte und Produktionsmethode auf Stil, Qualität und Preis eines Weins beurteilen.</p> <p>a2.c Weinbau, biologische Zyklen des Weinstocks sowie zentrale Schritte der Weinbereitung bei der fachlichen Beurteilung von Weinen berücksichtigen.</p> <p>a2.d Weine, Schaumweine, Likörweine, Süssweine aromatisierte Weine, Spirituosen und Bier anhand ihrer Herkunft, Eigenschaften und Bereitungsmethoden beurteilen.</p> <p>a2.e Qualitätsmängel, und Qualitätseinbussen von Weinen erkennen und bei Auswahl, Einkauf und Lagerung berücksichtigen.</p> <p>a2.f Produzenten, Lieferanten, Verkaufsbedingungen und Preis-Leistungs-Verhältnisse beurteilen.</p> <p>a2.g Professionelle Verhandlungstechniken im Kontakt mit Produzenten und Lieferanten anwenden.</p>
<p>A3 Prozesse und Abläufe im Wein- und Getränkeservice sowie in der Degustation planen, steuern und deren fachliche Qualität sicherstellen.</p>		<p>a3.a Gläser, Hilfsmittel und Arbeitsmittel der Sommellerie situationsgerecht auswählen und fachgerecht einsetzen.</p> <p>a3.b Weinservice, Servierreihenfolge, Serviertemperatur und Dekantieren sowie Karrafieren fachgerecht planen, durchführen und überprüfen.</p> <p>a3.c Weine, Schaumweine, Süssweine, Likörweine, aromatisierte Weine, Spirituosen und Bier nach anerkannten Degustationsmethoden sensorisch analysieren.</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
		<p>a3.d Visuelle, olfaktorische und geschmackliche Prüfungen fachgerecht durchführen und mit korrekter Terminologie beschreiben.</p> <p>a3.e Analytisch-deskriptive Datenblätter anwenden und Degustationsergebnisse nachvollziehbar dokumentieren.</p> <p>a3.f Gerüche, Geschmacksrichtungen, Temperaturwirkungen und Mängel im Rahmen der Degustation beurteilen.</p> <p>a3.g Verkaufsschulungen für Gastronomiefachleute im Wein- und Getränkebereich planen, organisieren und fachlich unterstützen.</p>
<p>A4 Degustationen, Beratung und Verkauf gegenüber Kundinnen und Kunden zielgruppengerecht gestalten, durchführen und Kundenbeziehungen pflegen.</p>		<p>a4.a Verkaufsgespräche vorbereiten, durchführen und auswerten.</p> <p>a4.b Wein- und Getränkeempfehlungen im Gespräch nachvollziehbar begründen und auf Kundenbedürfnisse abstimmen.</p> <p>a4.c Verkaufspsychologische Grundlagen in Gastronomie und Handel situationsgerecht anwenden.</p> <p>a4.d Degustationen zielgruppen- und situationsgerecht verkaufen, organisieren und durchführen.</p> <p>a4.e Kundenbeziehungen aktiv pflegen und Rückmeldungen zur Weiterentwicklung von Beratung, Verkauf und Angebot nutzen.</p>

Handlungskompetenzbereich B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Wein- und Getränkebereich sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Sommelières und Sommeliers stellen sicher, dass im eigenen Verantwortungsbereich die relevanten gesetzlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben eingehalten werden. Sie wenden Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit, Hygiene, Umweltschutz sowie zur Lebensmittelgesetzgebung im Arbeitsalltag an und überwachen deren Einhaltung. Im Wein- und Getränkebereich berücksichtigen sie zudem die relevanten Bestimmungen zur Weinproduktion und zum Getränkehandel.</p> <p>Sie setzen Massnahmen zur Unfallverhütung, zum Brandschutz sowie zur Erhaltung der Gesundheit im Betrieb um. Gleichzeitig analysieren sie Entwicklungen im eigenen Betrieb und in der Branche und leiten daraus geeignete Massnahmen für ihren Verantwortungsbereich ab. Durch ressourcenschonende Beschaffung, fachgerechte Lagerung, effiziente Logistik und verantwortungsvolle Entsorgung tragen sie zu einer nachhaltigen Leistungserbringung bei. Zertifizierungen und Qualitätslabels schätzen sie im Hinblick auf Qualität, Nachhaltigkeit und betriebliche Positionierung ein.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	<p>b1.1 Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Lebensmittelgesetz, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit und Umweltschutz im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>b1.2 Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz umsetzen und deren Einhaltung sicherstellen</p> <p>b1.3 Massnahmen zur Förderung und Erhaltung der Gesundheit im Betrieb umsetzen</p> <p>b1.4 Hygienevorgaben im Betrieb planen, umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p>	b1.a Die Gesetze zur Weinproduktion, Getränkehandel und zur Weinkarte erklären, interpretieren und anwenden
B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	<p>b2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen zu Arbeitsverträgen, Arbeits- und Ruhezeiten umsetzen</p> <p>b2.2 Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sicherstellen</p>	

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

Handlungskompetenzbereich C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Wein- und Getränkebereich planen, steuern und optimieren		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Sommelières und Sommeliers planen, steuern und optimieren betriebswirtschaftliche Prozesse im eigenen Verantwortungsbereich. Sie strukturieren ihre Organisationseinheit, legen Ziele, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten fest und koordinieren den bedarfsgerechten Einsatz von Ressourcen. Dabei stellen sie sicher, dass Arbeitsabläufe effizient, qualitätsorientiert und auf die Bedürfnisse des Betriebs sowie der Kundinnen und Kunden ausgerichtet sind.</p> <p>Sie erfassen, bewirtschaften und sichern Informationen und Daten, wenden Instrumente des Qualitätsmanagements an und nutzen Ergebnisse von Qualitätsmessungen zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität. Zudem planen sie den Mitarbeitereinsatz und stellen die Umsetzung im Betrieb sicher. Durch Kalkulationen, Soll-Ist-Vergleiche, Inventuren und die Analyse betrieblicher Kennzahlen leiten sie Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ab. Sie berücksichtigen Budgetvorgaben, beurteilen Kosten und wirken bei Investitionen im eigenen Bereich mit. Bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten bringen sie Marketinggrundlagen ein und unterstützen Massnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	<p>c1.1 Die eigene Organisationseinheit strukturieren und geeignete Instrumente zur Darstellung einsetzen</p> <p>c1.2 Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen im Verantwortungsbereich festlegen und sicherstellen</p> <p>c1.3 Ressourcen bedarfsgerecht planen und deren Einsatz im Betrieb koordinieren</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ c1.4 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen im Verantwortungsbereich erstellen und aktualisieren 	
C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	<p>c2.1 Anforderungen an Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung betrieblicher und kundenbezogener Bedürfnisse analysieren</p> <p>c2.2 Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen</p> <p>c2.3 Leistungen erfassen, auswerten und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen</p>	c2.a Administrative Prozesse im Betrieb strukturieren und deren Umsetzung sicherstellen

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

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

Handlungskompetenzbereich D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Wein- und Getränkebereich sicherstellen		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Sommelières und Sommeliers gestalten die Kommunikation im eigenen Verantwortungsbereich professionell und adressatengerecht. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten, entwickeln ihre Arbeitsweise weiter und handeln auch in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und lösungsorientiert. Dabei wählen sie geeignete Kommunikationsmittel aus und wenden Kommunikationsgrundsätze situationsgerecht an. Zudem führen und fördern sie Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich. Sie geben regelmässig Rückmeldungen, unterstützen Mitarbeitende und Lernende in ihrer Entwicklung und erkennen Aus- und Weiterbildungsbedarfe.</p> <p>Sie kommunizieren zielgerichtet mit internen Anspruchsgruppen, formulieren Arbeitsaufträge klar, stellen den Informationsfluss sicher und fördern die Zusammenarbeit im Team sowie mit anderen Bereichen. Gegenüber externen Anspruchsgruppen beraten, betreuen, verhandeln und argumentieren sie adressatengerecht. Konflikt- und Reklamationsituationen erkennen sie frühzeitig, bearbeiten diese lösungsorientiert und leiten geeignete Massnahmen ab.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	<p>d1.1 Kommunikationsgrundsätze situations- und adressatengerecht anwenden</p> <p>d1.2 Geeignete Kommunikationsmittel zielgerichtet auswählen und einsetzen</p> <p>d1.3 Das eigene Verhalten im Arbeitsalltag reflektieren und gezielt weiterentwickeln</p> <p>d1.4 In herausfordernden Situationen angemessen und lösungsorientiert handeln</p> <p>d1.5 Führungsverhalten im eigenen Verantwortungsbereich reflektieren und Anpassungen ableiten</p>	
D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.	<p>d2.1 Arbeitsaufträge klar formulieren, vermitteln und deren Umsetzung überprüfen</p> <p>d2.2 Den Informationsfluss im eigenen Verantwortungsbereich sicherstellen</p> <p>d2.3 Mitarbeitende und interne Anspruchsgruppen adressatengerecht informieren</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
	<p>d2.4 Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen planen und koordinieren</p> <p>d2.5 Den Austausch und die Zusammenarbeit im Team aktiv fördern</p> <p>d2.6 Interne Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d2.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	
<p>D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.</p>	<p>d3.1 Externe Anspruchsgruppen adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>d3.2 Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, argumentieren und verhandeln</p> <p>d3.3 Massnahmen zur verkaufsorientierten Kommunikation planen und umsetzen</p> <p>d3.4 Korrespondenz mit externen Anspruchsgruppen situationsgerecht führen</p> <p>d3.5 Informationen adressatengerecht aufbereiten und vermitteln</p> <p>d3.6 Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d3.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	<p>d3.a Verkaufsgespräche vorbereiten, durchführen und auswerten</p>
<p>D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationsituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.</p>	<p>d4.1 Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und angemessen bearbeiten</p> <p>d4.2 Reklamationen und Einwände entgegennehmen und lösungsorientiert bearbeiten</p> <p>d4.3 Lösungsorientierte Massnahmen entwickeln, umsetzen und deren Wirkung überprüfen</p> <p>d4.4 Ursachen von Konflikten analysieren und geeignete Massnahmen ableiten</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.</p>	<p>d5.1 Mitarbeitenden Gespräche vorbereiten, durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>d5.2 Mitarbeitende entsprechend der Situation und ihren Kompetenzen führen und einsetzen</p> <p>d5.3 Arbeitsleistungen beurteilen und regelmässig konstruktive Rückmeldungen geben</p> <p>d5.4 Mitarbeitende und Lernende instruieren, begleiten und in ihrer Entwicklung unterstützen</p> <p>d5.5 Teams zusammenstellen, anleiten und die Zusammenarbeit fördern</p> <p>d5.6 Auf unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe von Mitarbeitenden angemessen eingehen</p> <p>d5.7 Aus- und Weiterbildungsbedarfe im Team erkennen und geeignete Massnahmen planen</p> <p>d5.8 Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende organisieren und deren Umsetzung unterstützen</p>	<p>d5.a Gelegentliche Degustationen von alkoholhaltigen und alkoholfreien Getränken mit den Mitarbeitern durchführen und schulen.</p>