

Baustein 9 / Element 9 / Elemento 9

Übersicht Reglemente, Richtlinien und Links

Règles, lignes directrices et liens

Regolamenti, linee guida e link

Version 1.3

25.04.2021

Basisdokumente / Documents de base / Documenti di base

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog/Fachmann Kundendialog mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente relation client / agent relation client avec certificat fédéral de capacité (CFC)

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Operatrice per la comunicazione con la clientela/Operatore per la comunicazione con la clientela con attestato federale di capacità (AFC)

Bildungsplan Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ

Plan de formation Agente relation client CFC / Agent relation client CFC

Piano di formazione Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

Qualifikationsprofil

Profil de qualification

Profilo delle qualifiche

Handbuch für Arbeitgeber (Ablauf, Rechte und Pflichten, Mindestanforderungen, Lehrvertrag, Empfehlung der Lehrlingslöhne und Einstiegsgehälter)

Manuel pour les employeurs (procédure, droits et obligations, exigences minimales, contrat d'apprentissage, recommandation des salaires d'apprentissage et d'entrée)

Manuale per i datori di lavoro (procedura, diritti e obblighi, requisiti minimi, contratto di apprendistato, raccomandazione del salario di apprendistato e del salario di ingresso)

Organisationsreglement SKBEQ und Pflichtenheft

Règlements et spécifications organisationnels de la CSDPQ

Regolamenti e specifiche organizzative CSSPQ

Ausbildungsprogramm

Baustein/Element/Elemento 1:

Einführung in das Ausbildungsprogramm
Programme de formation ARC
programma di tirocinio

Baustein/Element/Elemento 2:

Ablauf und Instrumente der Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog
Déroulement et instruments
procedura e strumenti

Baustein/Element/Elemento 3:

Ausbildungsziele und Leistungsziele nach Semester
Semesterplan Gesamt über 3 Lehrjahre / Semesterplan Betrieb über 3 Lehrjahre / Semesterplan Berufsfachschule über 3 Lehrjahre / Semesterplan üK über 3 Lehrjahre
Plan de Formation 1. année Enterprise/ Plan de Formation 2. année Enterprise / Plan de Formation 3. année Enterprise
panoramica 1°anno / panoramica 1°anno CI / panoramica 2°anno / panoramica 3°anno / panoramica generale 6 semestri / panoramica generale 6 semestri azienda / panoramica generale 6 semestri scuola

Baustein/Element/Elemento 4:

Handlungskompetenzen
Competence professionnelle
competenze operative

Baustein/Element/Elemento 5:

Arbeitssituationen, Lerndokumentation, Bildungsbericht
Dossier de formation
documentazione apprendimento

Baustein/Element/Elemento 6:

Überbetriebliche Kurse
Cours_interentreprises
corsi interaziendali

Baustein/Element/Elemento 7:

Qualifikationsverfahren
Procdures de qualification
procedura qualificazione

Baustein/Element/Elemento 8.

Organisationsüberblick
Organisation
organizzazione

Baustein/Element/Elemento 9:

Übersicht der Reglemente, Richtlinien und Links
Règles, lignes directrices et liens
Regolamenti, linee guida e link

überbetriebliche Kurse / Cours interentreprises / Corsi interaziendali

Handbuch für üK (Drehbücher, Umgang mit Lehrmittel, Leistungsziele der üK-Tage, Leitfaden Instruktoren, Verhaltensregeln Lernende, Aufträge Subkommission, Pflichtenheft Subkommission, Checklisten, Kompetenznachweis)

Manuel pour les cours CIE (scripts, manipulation du matériel pédagogique, objectifs de performance pour les journées de CIE, directives pour les instructeurs, règles de conduite pour les stagiaires, missions des sous-commissions, spécifications des sous-commissions, listes de contrôle, preuves de compétence)

Manuale per i corsi di CI (copioni, gestione del materiale didattico, obiettivi di rendimento per i giorni di CI, linee guida per gli istruttori, regole di condotta per i tirocinanti, incarichi di sottocommissione, specifiche di sottocommissione, liste di controllo, prove di competenza)

üK-Reglement / Règlements CIE / Regolamento CI

Lehrmittel üK / Ressources d'enseignement CIE / Risorse didattiche CI

Terminlisten und Themeneinteilung der Kurstage / Programme et thèmes des journées de cours / Programma e argomenti dei giorni del corso

Qualifikationsverfahren / Procédure de qualification / Procedura di qualificazione

Wegleitung zum Qualifikationsverfahren / Guide de la procédure de qualification / Guida per la procedura di qualificazione

Links / Liens / Link:

AURIS

www.auris-verband.ch

www.auris-verband.ch/fr/

www.auris-verband.ch/it/

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation

<https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home.html>

<https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home.html>

<https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home.html>

Mittelschul- und Berufsbildungsamt Kanton Zürich

www.mba.zh.ch (nur Deutsch / seulement en allemand / solo tedesco)

Mittelschul- und Berufsbildungsamt Kanton Bern

www.erz.be.ch

<https://www.erz.be.ch/erz/fr/index.html>

Portal für Berufswahl, Studium und Laufbahnfragen

www.berufsberatung.ch

<https://www.orientation.ch/dyn/show/1418?lang=fr>

<https://www.orientamento.ch/dyn/show/1418?lang=it>

WKS KV Bildung Bern

www.wksbern.ch (nur Deutsch / seulement en allemand / solo tedesco)

BFB Biel-Bienne

www.bfb-bielbienne.ch

<https://www.bfb-bielbienne.ch/fr.html>