

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Elterninfoabend

1. Lehrjahr Kundendialog



Heute Abend für Sie da...

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Christian Beck

- Rektor WSKVW
- Gesamtleitung



Daniela Näf Bürgi

- Prorektorin WSKVW
- Leitung Grundbildung



Jennifer Gysel

- Co-Leitung Sekretariat GB



Gesamtorganisation

**kaufmännischer
verband**

*mehr wirtschaft. für mich.
in winterthur.*

- Privater Träger: Kaufmännischer Verband Winterthur
- Gegründet 1863
- Aufsicht
 - Schulrat (strategische Führung der Schule)
- Leistungsvereinbarung Kanton Zürich / MBA
- Liegenschaft

Unsere Angebote

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

1030 Lernende
60 Lehrpersonen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Berufsfachschule

- Buchhandel
- Fachleute Kundendialog
- Kaufleute Profile B und E

Berufsmaturitätsschule

- Profil M Wirtschaft
- BM2 Wirtschaft
- BM2 Dienstleistungen

400 Kursteilnehmende
80 Kursleitende

weiterbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Handelsschule
- Technische Kaufleute
- Marketing und Verkauf
- Personal & Sozialversicherung
- Management & Führung
- Finanz- & Rechnungswesen –
Treuhand
- Immobilien-Bewirtschaftung
- Etc.

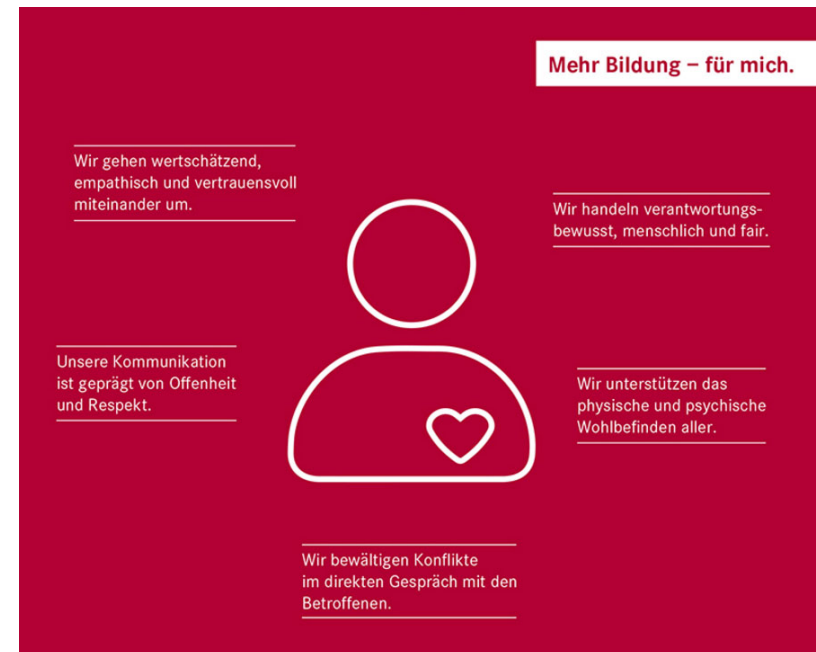
Unsere Werte – unsere Claims

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Persönlich | Mehr Bildung – für mich.

Bei uns stehen die Menschen im Zentrum. Wir pflegen den persönlichen Kontakt und einen respektvollen Umgang.



Unsere Werte – unsere Claims

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Praxisnah | Mehr Kompetenz – für mich.

Wir unterstützen das duale Bildungssystem und sind von den Vorteilen der praxisnahen Aus- und Weiterbildung überzeugt.



Unsere Werte – unsere Claims

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Hochwertig | Mehr Erfolg – für mich.

Erwerb und Vertiefung fachlicher, methodischer und sozialer Qualifikationen garantieren einen Anschluss an jeden Abschluss.

Mehr Erfolg – für mich.

Wir fördern, fordern und unterstützen individuell und differenziert.

Regelmässige Selbst- und Fremdevaluationen sowie externe Zertifizierungen garantieren unsere hohe Qualität.

Unsere engagierten Mitarbeitenden verfügen über die für die Bewältigung ihrer Aufgaben qualifizierten Kompetenzen und bilden sich laufend weiter.

Unser Unterricht zeichnet sich aus durch Methodenvielfalt, Praxisbezug und den Einsatz moderner Technologien.

Gemeinsam achten wir auf die Umwelt und sorgen für eine zuverlässige Infrastruktur.

Pädagogische Grundhaltung

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur



Wenn die Kinder gross sind,
gib ihnen Flügel!

Unser Motto

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Wenn es um den erfolgreichen Lehrabschluss geht, unterstützen wir Ihre Töchter und Söhne so weit es in unserer Macht steht, aber ...

... sie müssen wollen!

Lehre Fachleute Kundendialog

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- «junge» Lehre, erster Ausbildungsstart 2012 in Bern
- Nur 4 Schulen (Winterthur, Bern, Westschweiz, Tessin)
- Erster Ausbildungsstart in Winterthur: 2018
- Seither einige Optimierungen wie
 - Degressives Modell (2-1-1), um Anzahl Lektionen pro Tag zu verringern und um Lernende möglichst schnell fit für den Berufsalltag zumachen
 - Möglichkeit, zwischen Französisch und Englisch zu wählen
 - Anpassungen der Lehrpläne, um Ausbildung so praxisnah wie möglich zu gestalten

Welche Kompetenzen müssen sich
Fachleute Kundendialog erwerben?

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Fachleute Kundendialog erlangen Handlungskompetenzen in den 7 Bereichen

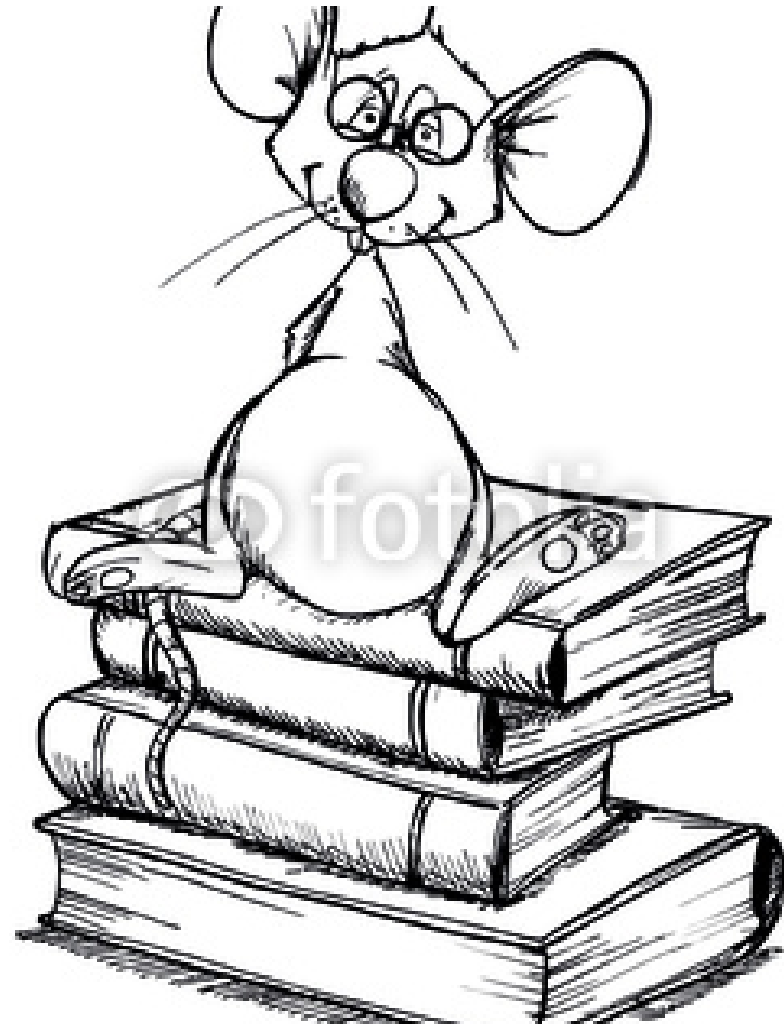
1. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
2. Kunden gewinnen
3. Kunden betreuen
4. Kunden binden
5. Kunden rückgewinnen
6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
7. Vorschriften und Vorgaben einhalten

Wo erwerben sich die Lernenden die Kompetenzen?

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Im Betrieb
- In der Schule
- In den überbetrieblichen Kursen (übK)



Überbetriebliche Kurse (üK)

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Ergänzen die betriebliche und schulische Ausbildung
- Vermitteln grundlegende Handlungskompetenzen und kommunikative Fertigkeiten, die für die beruflichen Tätigkeiten zentral sind
- Üben und vertiefen diese Kompetenzen

Schule

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Vermittelt Allgemeinwissen in den Fächern «Wirtschaft und Gesellschaft» sowie «Deutsch»
- Vermittelt grundlegende Handlungskompetenzen und kommunikative Fertigkeiten in den Bereichen Muttersprache, Fremdsprache, Informatik
- Übt und vertieft diese Kompetenzen

Beispiele für Lerninhalte

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Erlernen und anwenden der gängigen Computerprogramme
- Kundengespräche vorbereiten
- Gesprächstechniken, um Kunden gut beraten zu können
- Techniken, um Kunden zu gewinnen und langfristig zu binden
- Umgang mit schwierigen Kundengesprächen
- Teambildung
- Konfliktlösung
- Etc.

Ausblick: Qualifikationsverfahren Lehrabschlussprüfung

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

■ Schulischer Teil

- Berufskennnisse-Prüfung (eine schriftliche und eine mündliche praxisbezogene Prüfung)
- Allgemeinbildungsprüfung (je eine schriftliche Prüfung in Wirtschaft und Gesellschaft und in Deutsch)

■ Betrieblicher Teil

- 4-stündige praktische Prüfung, wird vom Berufsverband organisiert und durchgeführt

Kurzer Einblick in den Unterricht

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- So erleben unsere Lehrpersonen unsere KuDi-Lernenden



Nachteilsausgleich bei Prüfungen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Lernende mit einer ärztlich/psychologisch nachgewiesenen Beeinträchtigung wie z.B.

- starke Sehbehinderung
- starke Hörschwäche
- Legasthenie
- AD(H)S
- etc.



bitte bei Prorektorin D. Näf Bürgi melden

Unterstützungsangebote für die Lernenden

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Offenes Ohr
- Onlineberatung
- «Drüber redä» - psychologische Beratung

Förderangebote für die Lernenden

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Sprachzertifikate
- Informatikzertifikate
- Theater
- Sprachaufenthalte in Frankreich und England
 - Sprachlager in den Herbstferien, E und F

- Absenzen von Lehrpersonen im System erfasst
- Entschuldigung innerhalb 4 Wochen in Absenzenheft
 - immer von Ausbildungsverantwortlichen unterschrieben
 - Eltern unterschreiben, wenn Lernende unter 18 Jahren
- Bei unentschuldigten Absenzen
 - Ermahnung
- Bei wiederholten unentschuldigten Absenzen
 - Gespräch Lernende – SL
 - Kostenpflichtiger Verweis (CHF 180.-)
 - Info an Lehrbetrieb und evtl. an Eltern
 - evtl. weitere Massnahmen

Absenzensystem

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

Bitte beachten:

- Arztbesuche nur in Notfällen während der Schulzeit erlaubt
- Bewilligung für vorhersehbare Absenzen 2 Wochen im Voraus beantragen (z.B. für sportliche Wettkämpfe, Betriebsanlässe etc.)

Wir erwarten von den Lernenden, was sie von uns erwarten:

- Anstand, Respekt und gegenseitiges Achten
- Verlässlichkeit, Einhalten von Regeln
- Engagement

Vorgehen bei disziplinarischen Problemen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Gespräch Lehrperson/Klassenlehrperson mit Lernenden
- Gespräch mit Schulleitung, je nachdem Ermahnung/Verweis etc. mit Info/Einbezug von Lehrbetrieb

- BM2, Berufsmaturität für Erwachsene, z.B. BM2 Ausrichtung Wirtschaft und Verwaltung, Typ Dienstleistungen
- Berufsprüfungen mit eidgenössischem Fachausweis (BP):
 - Contact Center Supervisor/in, Führungsfachmann/-frau, Marketingfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau
- Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidgenössischem Diplom:
 - Betriebswirtschafter/-in FH, Marketingmanager/-in HF
- Nachdiplomstufe: Certificate of Advanced Studies (CAS) Customer Focus für Führungspersonen in der Kundenorientierung am Institut für Finanzdienstleistungen an der Hochschule Luzern

Was Sie als Eltern wissen müssen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- Ansprechpartner der Schule ist der Lehrbetrieb
- Alle Informationen via Lehrbetrieb
- Zeugnis geht an Lernende und Lehrbetrieb
- Bei grosser Unsicherheit der Eltern: Wenden Sie sich an das Sekretariat oder an die Prorektorin
- Bei grossen Schwierigkeiten: «Runder Tisch»
- Für direkten Kontakt zu Lehrpersonen: Besuchstag benutzen

Besuchstage der WSKVW

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

- **Dienstag, 21. Februar 2023, 07.40 bis 17.15 Uhr**
- **Mittwoch, 22. Februar 2023, 07.40 bis 17.15 Uhr**
- **Donnerstag, 23. Februar 2023, 07.40 bis 17.15 Uhr**
- Den Stundenplan finden Sie auf dem Screen im Eingangsbereich des Schulhauses. Ihre Kinder haben den Stundenplan auf ihrem Handy.
- Kaffeestube und Ausstellung
Jeweils von 09.00 bis 11.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr in der Aula.

Pädagogische Grundhaltung

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur



Wenn die Kinder gross sind,
gib ihnen Flügel!

Wenn es um den erfolgreichen Lehrabschluss geht, unterstützen wir Ihre Töchter und Söhne so weit es in unserer Macht steht, aber ...

... sie müssen wollen!

Ihre Fragen – Ihre Feedbacks sind erwünscht!

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

sekretariat@wskvw.zh.ch

→ Alle E-Mail-Adressen finden Sie jederzeit auf unserer Website (www.wskvw.ch)