

# im Fokus

Jahresbericht Schuljahr 2017 / 2018 ■ August bis Dezember 2017

wirtschaftsschule  
kv winterthur



- 05** — Wer wir sind – was wir bieten.
- 08** — Technische Kaufleute – ein Fachausweis für Sie?
- 14** — Höhepunkte von August bis Dezember 2017
- 22** — Fachfrau/Fachmann Kundendialog
- 26** — Personelles

Willkommen

wirtschaftsschule  
kv winterthur

**Mehr Kompetenz – für mich.**

# Inhaltsverzeichnis

04 \_\_\_\_\_ **Das Wort des Rektors**

05 \_\_\_\_\_ **Wer wir sind – was wir bieten.**



## **Weiterbildung**

08 \_\_\_\_\_ **Technische Kaufleute – ein Fachausweis für Sie?**



12 \_\_\_\_\_ **Bildungsangebote für Berufs- und Praxisbildende**

13 \_\_\_\_\_ **Dipl. Betriebswirtschaftler/-in**

## **Grundbildung**

14 \_\_\_\_\_ **Höhepunkte von August bis Dezember 2017**

20 \_\_\_\_\_ **DialogW-Partnerschaft**



22 \_\_\_\_\_ **Fachfrau/Fachmann Kundendialog**

25 \_\_\_\_\_ **BM2 – Typ Dienstleistungen**



## **Personelles**

26 \_\_\_\_\_ **Eintritte, Elternschaft**

## **Infrastruktur**

27 \_\_\_\_\_ **Osteuropahilfe und Meilensteine**

28 \_\_\_\_\_ **Kondolenz**

31 \_\_\_\_\_ **Impressum**

# Das Wort des Rektors

## «Warum? Darum!»

Liebe Leserin, lieber Leser

Der kaufmännische Verband Winterthur und seine Wirtschaftsschule KV Winterthur sind ein starkes Gespann in der Ausbildung von ausgewiesenen Fach- und Führungspersonen in unserer Region. Aus unserem breiten Angebot in der Grundbildung und in der Weiterbildung nehmen wir in dieser Ausgabe unseres Magazins fünf Ausbildungsbe- reiche in den Fokus.



Christian Beck, Rektor

### **Weiterbildung: Technische Kaufleute – ein Fachausweis auch für Frauen!**

Unsere Absolventinnen und Absolventen staunen selber, welche Karrieremöglichkeiten diese Ausbildung eröffnet. Helen Dietrich, Benjamin Vogt und Manuel Schwaller berichten ab Seite 8, wie ihnen diese Ausbildung neue Türen geöffnet hat und geben Tipps und Tricks für einen erfolgreichen Abschluss. Sie würden die Wirtschaftsschule KV Winterthur jederzeit wiederwählen.

### **Weiterbildung – Angebote für Berufs- und Praxisbildner**

Unsere Ausbildungsprofis in den Betrieben profitieren gerne von praxisnahen und hochwertigen Weiterbildungen im persönlichen Umfeld unseres Schulhauses. Erfahren Sie auf Seite 12 mehr über unsere mehrtägigen Ausbildungen, Seminare und Veranstaltungen.

### **Weiterbildung – Dipl. Betriebswirtschafterin / dipl. Betriebswirtschafter HF**

Erlangen Sie den Abschluss einer höheren Fachschule bei uns in Winterthur! Unsere Kooperation mit dem renommierten SIB (Schweizerisches Institut für Betriebsökonomie) macht es möglich. Infos dazu finden Sie auf Seite 13.

### **Grundbildung – Fachfrau/Fachmann Kundendialog**

Ab Sommer 2018 sind wir neben der Wirtschafts- und Kaderschule Bern der zweite Ausbildungsort in der deutschsprachigen Schweiz für diesen zukunftssträchtigen Beruf. Unsere Vorbereitungen laufen auf Hochtouren. Aber: Was ist das für ein neuer Beruf? Daniela Näf Bürgi schildert ab Seite 22 eindrücklich, worum es geht.

### **Grundbildung – BM2 Typ Dienstleistungen**

Seit Sommer 2016 kann man sich den Weg nach Zürich sparen: Egal von welcher Berufsrichtung her kommend, die BM2 Typ Dienstleistungen ermöglicht eine perfekte Weiterbildung im Bereich Wirtschaft und öffnet die Türen für ein späteres Studium an einer Fachhochschule. Auf Seite 25 stellen Sabina Lüssi, Michael Blattmann und Stephan Hug dieses interessante Angebot vor.

### **Warum die WSKVW?**

Die weiteren Texte in dieser Ausgabe geben Ihnen zusätzliche Einblicke in unser tägliches Wirken. Dabei erfahren Sie auch, warum Sie sich für die WSKVW entscheiden sollten, welchen Werten wir uns verpflichtet haben und nach welchen Leitsätzen wir Bildung gestalten. Warum? Darum!

Ich wünsche Ihnen von Herzen eine spannende Lektüre.

---

Christian Beck-Müller, Rektor

# Wer wir sind – was wir bieten.

---

## Grund- und Weiterbildung in einem Haus

### Warum die Wirtschaftsschule KV Winterthur?

Seit über 100 Jahren bilden, fördern und begleiten wir Menschen auf ihrem dualen Bildungsweg. Heute sind wir die führende, vom kaufmännischen Verband Winterthur getragene Wirtschafts- und Kaderschule in der Region Winterthur mit einem breiten Angebot in der Grund- und Weiterbildung. Mit der Ausbildung ausgewiesener Fach- und Führungspersonen stärken wir unseren Wirtschaftsstandort. An verkehrstechnisch optimaler Lage arbeiten wir in persönlicher Atmosphäre an der Zukunft unserer Lernenden und Kursteilnehmenden, die immer wieder gerne zu uns zurückkehren. **Persönlich, praxisnah und hochwertig** – das sind unsere Werte.

### Wir beraten Sie gerne!

Sie wollen wissen, welche Grund- oder Weiterbildung am besten zu Ihnen passt? Vereinbaren Sie mit uns einen Termin für ein kostenloses Beratungsgespräch.

### Wirtschaftsschule KV Winterthur

Tösstalstrasse 37 ■ 8400 Winterthur  
[www.wskvw.ch](http://www.wskvw.ch)

### Kontakt Grundbildung

Telefon 052 269 18 00 ■ [sekretariat@wskvw.zh.ch](mailto:sekretariat@wskvw.zh.ch)  
und [buchhandel@wskvw.zh.ch](mailto:buchhandel@wskvw.zh.ch)

### Kontakt Weiterbildung

Telefon 052 269 18 18 ■ [weiterbildung@wskvw.zh.ch](mailto:weiterbildung@wskvw.zh.ch)



## Persönlich

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

Wir gehen wertschätzend, empathisch und vertrauensvoll miteinander um.

Unsere Kommunikation ist geprägt von Offenheit und Respekt.



## Mehr Bildung – für mich.

Wir handeln verantwortungsbewusst, menschlich und fair.

Wir unterstützen das physische und psychische Wohlbefinden aller.

Wir bewältigen Konflikte im direkten Gespräch mit den Betroffenen.

## Praxisnah

Wir unterstützen das duale Bildungssystem und überzeugen von der praxisnahen Ausbildung.

Wir schaffen Brücken zu Betrieben, Branchen und Bildungsinstitutionen.

Unsere Absolvierenden sind bereit, Leistungen zu erbringen und Verantwortung zu übernehmen.

Wir sind eine entwicklungsorientierte Schule mit innovativen Bildungsangeboten, die sich an den Bedürfnissen von Wirtschaft und Gesellschaft orientieren.



## Hochwertig

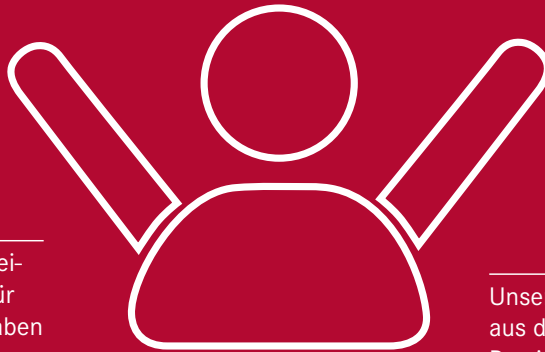
Unsere Aus- und Weiterbildungen sind hochwertig.



Wir fördern, fordern und unterstützen individuell und differenziert.

### Mehr Erfolg – für mich.

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.

System und sind von den Vorteilen  
nutzen.

### Mehr Kompetenz – für mich.



Unsere Absolvierenden sind selbstständiges Lernen und Arbeiten gewohnt und zum lebenslangen Lernen motiviert.

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

# Technische Kaufleute – ein Fachausweis für Sie?

## Nachgefragt bei erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen



**Helen Dietrich** hat ihre Lehre als Logistikerin 2008 abgeschlossen. Sie ist jemand, die alles hinterfragt, Zusammenhänge sehen will. Nur als Logistikerin konnte sie nicht immer vernetzt vorgehen. Deshalb suchte sie nach Weiterbildungen.

Einerseits wollte sie unbedingt in einem technischen Umfeld bleiben, andererseits sich kaufmännisch und betriebswirtschaftlich weiterbilden und ihren Wert auf dem Arbeitsmarkt steigern. Dabei ist sie auf die Technische Kauffrau gestossen. Erst später erfuhr sie, dass die beiden Geschäftsleiter ihrer Firma diese Weiterbildung auch absolviert hatten, was sie beeindruckt und stolz macht.

Kurz bevor Helen Dietrich den Bildungsgang zur Technischen Kauffrau begonnen hatte, wurde sie befördert. Mit dieser Weiterbildung konnte sie in die Stelle hineinwachsen und die Zusammenhänge erkennen. Kaum hatte sie die Weiterbildung abgeschlossen, wurde sie nochmals befördert.

Die Weiterbildung zur Technischen Kauffrau half ihr, Zusammenhänge zu verstehen und vernetzt zu denken. So kann sie nun die Folgen einer Entscheidung abschätzen und entsprechend handeln. Helen Dietrich versteht die Gründe, warum ihre Vorgesetzten eine strategische Entscheidung treffen und kann in der Sache mitreden.



**Benjamin Vogt**, der gelernte Landmaschinenmechaniker, erlebte den Bildungsgang zum Technischen Kaufmann als Türöffner. Denn dieser Abschluss beeindruckt einen Vorgesetzten, sei es auf der Stellensuche oder wenn es darum geht, verantwortungsvolle Aufgaben zu übernehmen.

Mit der Weiterbildung zum Technischen Kaufmann lernt man aus jeder Sparte etwas, worauf man aufbauen kann, wenn man sich selbstständig machen oder eine Managementposition übernehmen will. So ist es möglich, im technisch orientierten Arbeitsumfeld Wirtschaftswissen anzuwenden, beispielsweise wie man ein Projekt organisiert oder als Führungsperson mit Leuten umgeht. Dies

eröffnet Aufstiegsmöglichkeiten in einem Unternehmen oder erlaubt es, eine eigene Firma zu gründen.

**«Wir sind froh, uns für die Wirtschaft  
KV Winterthur entschieden zu haben»**



**Manuel Schwaller**, der gelernte Elektriker, arbeitete zunächst als Service Techniker bei Swisscom. Da er aufs Büro wechseln wollte, fand er mit dem Bildungsgang zum Technischen Kaufmann die Möglichkeit, weiterzukommen. Heute ist er Produktmanager bei einer Firma mit rund 600 Mitarbeitenden.

Er war selbst überrascht, wie hochangesehen der Technische Kaufmann ist und wie viele Karrieremöglichkeiten ihm damit offenstanden. Sei es im Ein- und Verkauf oder im Back-Office, z. B. im Bereich Marketing, Produktmanagement oder als Sachbearbeiter.

Fasziniert ist Manuel Schwaller davon, wie er als Produktmanager das, was er als Technischer Kaufmann gelernt hat, anwenden kann. So beinhaltet sein Arbeitsalltag Lagerbewirtschaftung, Marketing und Rechnungswesen. Er muss aber auch den Markt beobachten. Hier hilft ihm sein Volks- und Betriebswirtschaftswissen. Seine Kenntnisse in Kommunikation und Präsentationstechnik kann er in Meetings vor Vorgesetzten, im Verkaufsteam oder

bei Kunden anwenden. Der Technische Kaufmann erlaubt ihm somit ein Basiswissen, auf welchem er aufbauen kann. So plant er einen Bachelor und dann den Master.

Obwohl ihm die Menge an Stoff und Theorie zu Beginn enorm

erschien, hat er bald gemerkt, dass alles, was er gelernt hat, zutrifft und man alles Gelernte brauchen kann. Auch schaut er ganz anders hin, wenn er Zeitung liest. Besonders spannend empfand er die Fächer Management, Kommunikation und Marketing, denn man geht mit einem anderen Blick durch die Strassen: Sieht er ein Inserat oder einen Werbefilm, so versteht er nun, warum ein Produkt auf eine bestimmte Weise dargestellt oder gerade zu diesem Zeitpunkt angepriesen wird.



## Die Technische Kauffrau – Eine Ausbildung (auch) für Frauen

**Benjamin Vogt** und **Manuel Schwaller** fanden es beide schade, dass der Bildungsgang von so wenigen Frauen gewählt worden ist. Sie spekulierten, der Titel könne abschrecken, da er die Breite der Inhalte nicht aufzeige: Denn der Technische Kaufmann – oder eben die Technische Kauffrau – ist gar nicht so techniklastig, wie man meint. Vielmehr bietet er ein breites Spektrum spannender Inhalte von Marketing, Kommunikation und Management über Volks- und Betriebswirtschaft bis hin zu Personalführung, Rechnungswesen und Logistik an.

So fand auch **Helen Dietrich**, dass der Bildungsgang zur Technischen Kauffrau ein hervorragender Lehrgang für Frauen ist, da Frauen gewisse Aufgaben anders an-

gehen, und es dies braucht. So leitet sie selbst ein Team von Männern. Der Bildungsgang umfasst nur bedingt technische Fächer. Und so empfand sie das Fach Marketing als kreativ. Rechnungswesen hingegen bietet eine Grundlage, um die Buchhaltung einer Firma zu führen.

ftsschule  
en.»

## Tipps und Tricks zum erfolgreichen Abschluss

**Helen Dietrich** kann nachvollziehen, dass der Stoff zunächst überwältigend wirkt. Ihr Tipp ist, das Beste zu geben und Ängste dabei auszublenden. Denn, wenn man das gibt, was man kann, dann ist es zu schaffen.

**Benjamin Vogt** reduzierte im zweiten Jahr sein Arbeitspensum, nachdem er im ersten Jahr samstags und sogar abends länger gearbeitet hatte. Ihm half es, dass er immer am Unterricht teilnahm und mit anderen Teilnehmern wöchentlich in einer Lerngruppe arbeitete. Zudem rät er, immer dranzubleiben und während der Ferien die Inhalte zu repetieren. Seine Methode war, wichtige Inhalte und Formeln in einem Merkbüchlein zu notieren.

**Manuel Schwaller** rät, nicht zu unterschätzen, wie viel Eigeninitiative erforderlich ist. Er selbst arbeitete 100%. Dabei verwendete er Ferientage, um an den Schultagen früher gehen zu können. Sein Lerntipp ist, täglich ein bis zwei Stunden zu arbeiten. Das ist effizienter, als alles an einem Tag anzugehen, da viele der Inhalte kopflastig sind. Zudem rät er, intensiv zu üben. In seiner Wohnung hatte er Plakate mit Kennzahlen und anderen wichtigen Inhalten aufgehängt, sodass er diese immer wieder unbewusst wahrnahm. Auch er arbeitete in Lerngruppen. Diese haben den Vorteil, dass man beginnt, über Themen zu diskutieren und sie aus verschiedenen Perspektiven sieht.

## WSKVW: persönlich, praxisnah, hochwertig

**Helen Dietrich** findet die Organisation der Schule sehr gut. Besonders gefällt ihr, dass die Schule jeweils Ende Semester eine Prüfung veranstaltete. Auch wenn dies einen Zusatzaufwand bedeutete, so gewöhnte sie sich dadurch an die Prüfungssituation und lernte einzuschätzen, wie gut sie war und was sie schon konnte. Es ist viel wert, dass man die mündlichen Prüfungen vor der eidgenössischen Prüfung schon einmal durchgespielt hat. Das reduziert den Stress.

**Benjamin Vogt** und **Manuel Schwaller** stimmen zu. Sie empfinden die Semesterprüfungen als Vorteil gegenüber

Kandidaten anderer Schulen, für welche die Prüfungssituation an der Eidgenössischen Prüfung neu gewesen ist. Kompetent haben Dozenten und das Sekretariat Benjamin Vogt begleitet. Die Lektionen sind vielseitig und abwechslungsreich gestaltet gewesen. So hat man viele spannende Themen wie Logistik, Führung, Rechnungswesen behandelt.





## Technische Kauffrau EFA Technischer Kaufmann EFA

Als technische Kauffrau oder technischer Kaufmann vereinen Sie Know-how aus einem technischen und handwerklichen Beruf mit fundierten Kenntnissen in den Bereichen Führung, Organisation, Kommunikation, Finanzwesen und Produktion. Wir vermitteln Ihnen praxisorientiert die Kompetenzen für eine Kaderfunktion.

### Berufsbild

Als technische Kauffrau oder technischer Kaufmann bekleiden Sie eine mittlere Kaderposition in einer beliebigen Branche, wo technisches und handwerkliches Know-how, Management und Leadership gefragt sind. Sie sind als Generalist/Generalistin geschätzt, fungieren als Schnittstelle zwischen Technik und Management und sind als spezialisierte/-r Sachbearbeiter/-in auf dem Arbeitsmarkt sehr gefragt; in der Beschaffung, der Produktion und im Absatz, in der Planung, Umsetzung und im Controlling.

### Bildungsziele

Als technische Kauffrau oder technischer Kaufmann kommunizieren Sie somit unverzichtbar an der Schnittstelle zwischen Technik und Management in den unterschiedlichsten Unternehmen und den verschiedensten Branchen wie Industrie, Gewerbe, Verwaltung und Dienstleistung. So können Sie in sämtlichen Bereichen der betrieblichen Leistungserstellung wie Einkauf, Verkauf, Marketing, Supply Chain Management, Qualitätsmanagement, Prozessgestaltung, Kundendienst sowie Informatik und Organisation anspruchsvolle Aufgaben übernehmen.



#### Starttermine

20. August 2018

20. August 2018



#### Dauer

4 Semester

4 Semester



#### Unterrichtszeit

Montag,  
08.00 – 17.00 Uhr

Montag und  
Mittwoch,  
17.30 – 20.45 Uhr



#### Abschluss

Eidgenössischer  
Fachausweis  
(EFA)



#### Link

[www.wskvw.ch](http://www.wskvw.ch)

# Bildungsangebote für Berufs- und Praxisbildende

---

Die Förderung und Entwicklung des kaufmännischen Berufes ist eine der Kernaufgaben des Kaufmännischen Verbandes. Die Wirtschaftsschule des kaufmännischen Verbandes Winterthur ist eine regionale Wirtschafts- und Kaderschule mit einem breiten Angebot in der Grund- und Weiterbildung und damit ein wichtiger Partner im dualen Bildungssystem.

Auch Berufs- und Praxisbildner haben Anspruch und Verpflichtung auf Bildung! Seit einigen Jahren organisiert der Kaufmännische Verband Winterthur, oft in Kooperation mit [berufsbildner.ch](http://berufsbildner.ch), verschiedenste Aus- und Weiterbildungen, sowie Veranstaltungen für aktuelle und zukünftige Ausbildungsprofis in den Betrieben.

Nachfolgend eine Auswahl des Angebotes, das Sie in unserem Schulhaus nützen können (mit speziellen Vergünstigungen als DialogW-Partner).

## Mehrtägige Ausbildungen

### Berufsbildner/-in

10 verschiedene Kursblöcke à 5 Tage im 2018

Diese Kurse sind einerseits obligatorisch für alle, die Verantwortung für die Lernenden in der Ausbildung übernehmen, andererseits motivierende Auffrischer und Festiger des aktuellen Wissens.

### Praxisausbilder/-in mit SVEB-Abschluss

10 Tage zwischen April und Oktober,

Start 13. April 2018

Stärken Sie Ihre Kompetenzen in den Bereichen Beratung und Lernbegleitung, gewinnen Sie zusätzlich an Sicherheit und schaffen Sie sich die Voraussetzungen für neue berufliche Chancen.

### Kompaktlehrgang 100 Stunden mit eidgenössisch anerkanntem Diplom

Start 22. Februar 2018

Mit dieser Höherqualifizierung als «Berufsbildner/-in in Lehrbetrieben» bestätigen Sie auf eindrückliche Art Ihre erweiterten Kompetenzen.

### In Vorbereitung: Berufsbildungsfachfrau/-mann mit eidgenössischem Fachausweis

### Seminare für Berufsbildende

- Lehrzeugnisse erstellen (halbtägiges Seminar)
- Führung von Lernenden in drei Teilen, mit Vera Class
- Wie man Lernende verzaubert – Rhetorik im Unterricht
- Fördern und fordern beim Ausbilden
- Für Lernende: Lerntechnik, so schaffst du deine Prüfung (3 Stunden)

### Veranstaltungen

- ERFA-Gruppe mit Moderation [berufsbildner.ch](http://berufsbildner.ch)
- Abendveranstaltung mit Vera Class (3. Juli 2018)

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Besuchen Sie unsere Website [www.wskvw.ch/weiterbildung](http://www.wskvw.ch/weiterbildung) und nehmen Sie mit uns Kontakt per E-Mail oder Telefon auf.

Wir freuen uns darauf.

---

**Peter Fischer**, Präsident Schulrat und Fachbeirat

# Dipl. Betriebswirtschafter/-in

SIB Schweizerisches Institut für Betriebsökonomie und Wirtschaftsschule KV Winterthur bieten neu gemeinsam den Studiengang «dipl. Betriebswirtschafter/-in HF» in Winterthur an. Der Studienstart erfolgte im Herbst 2017.

Beide Institute sind seit vielen Jahrzehnten in der betriebswirtschaftlichen Grund- und Weiterbildung äusserst erfolgreich tätig. Nun haben sie sich zu einer Kooperation entschlossen, die das Portfolio für beide Seiten ideal ergänzt und erweitert. Winterthur verfügte als sechstgrösste Stadt der Schweiz bislang über keine Höhere Fachschule Wirtschaft. «Die Eulachstadt Winterthur ist ein starker Bildungsstandort und hat eine lange Bildungstradition. Der Studiengang «dipl. Betriebswirtschafter/-in HF» komplementiert die Berufsbildungs- und Angebotspalette von Winterthur», so Michel Vinzens, Direktor SIB. Und Christine Beck, Leiterin Weiterbildung Wirtschaftsschule KV Winterthur ergänzt: «Wir schliessen zusammen mit dem Schweizer Branchenprimus SIB eine eigentliche Marktlücke. Die HF Wirtschaft ist eine ideale Ausbildungsergänzung für junge Berufsleute, die zu einem hohen Prozentsatz berufstätig bleiben und sich praxisorientiert weiterbilden wollen».

## Höhere Fachschulen

Die Höheren Fachschulen (HF) haben sich als erfolgreiche, praxisorientierte Alternative zum Studium an einer Fachhochschule etabliert. Gerade der Bereich der HF Wirtschaft erlebt seit einigen Jahren einen starken Zuwachs an Studierenden.

## Schweizerisches Institut für Betriebsökonomie

Das SIB ist die grösste Höhere Fachschule für Wirtschaft der Schweiz und führt neben den Bildungsgängen «dipl. Betriebswirtschafter/-in HF» und «dipl. Marketingmanager/-in HF» auch zehn eidgenössisch akkreditierte Nachdiplomstudiengänge durch. Alle Studiengänge wurden bis anhin am Standort beim Hauptbahnhof in Zürich durchgeführt. [www.sib.ch](http://www.sib.ch)

**Michel Vinzens** 41, ist seit dem 1. Januar 2017 Direktor des SIB Schweizerisches Institut für Betriebsökonomie. Zuvor leitete er im gleichen Unternehmen den Bereich Diplomstudien. Er hat in Bern und Liverpool Politik- und Wirtschaftswissenschaften studiert.



Michel Vinzens,  
Direktor SIB

**Christine Beck** leitet seit August 2016 den Weiterbildungsbereich an der Wirtschaftsschule KV Winterthur. Die studierte Diplom-Volkswirtin leitete zuvor das International Office an der Berner Fachhochschule und als Fachverantwortliche den VWL-Bereich an der Kalaidos Fachhochschule.



Christine Beck,  
Leitung Weiterbildung

## «Winterthur hat neu auch eine höhere Fachschule für Wirtschaft!»

**SIB** SCHWEIZERISCHES  
INSTITUT FÜR  
BETRIEBSÖKONOMIE

# Höhepunkte von August bis Dezember

Immer wieder staunen wir, was sich bei uns alles neben dem Schulzimmer ereignet. Hier eine Auswahl wichtiger Höhepunkte in den Monaten August bis Dezember.

---

## 21. August: Start Herbstsemester

---

Freude herrscht. Die Anzahl der neueintretenden Lernenden ist in den Profilen B, E und im Buchhandel nach mehreren Jahren kontinuierlicher Abnahme erstmals wieder zunehmend. Zudem hat sich die BM2 Typ Dienstleistung erfreulich entwickelt: Wir starten mit einer gut gefüllten Klasse. Dies führt insgesamt zu einer Stabilisierung der Anzahl Lernenden, die bei uns den Unterricht besucht. Neu strömen wöchentlich 962 Lernende (im Vorjahr 954) in unser Schulhaus, die sich wieder auf 46 Klassen verteilen. Bei uns stehen die Menschen im Zentrum. Deshalb empfängt die Schulleitung die Neueintretenden mit einer kleinen Tafel Schokolade.

---

## 4. September: Infoabend BILI Sprachaufenthalt mit Praktikum in ausgewählten Betrieben

---

Bereits zum dritten Mal durften wir unseren Lernenden das Projekt «Bili – Sprache & Praktikum» vorstellen. Dadurch, dass das Projekt finanziell von der Movetia unterstützt wird, können unsere Lernenden zu einem äusserst attraktiven Preis für



drei Wochen nach England reisen. Dort haben sie am Morgen Sprachunterricht und am Nachmittag die Möglichkeit, in einem ortsansässigen Betrieb ein Praktikum zu absolvieren. Am Abend und am Wochenende stehen spezielle Aktivitäten und Ausflüge auf dem Programm. Die Teilnahme an diesem Projekt ermöglicht es unseren Lernenden, viele Erfahrungen zu machen, die sie sowohl in ihrer aktuellen Ausbildung als auch bei künftigen Arbeitsorten einbringen können.

---

## 5. September: Pensioniertenreise

---

Der jährliche Ausflug unter Leitung von Walter Elsener, früherer Präsident der Aufsichtskommission und der Prüfungskommission, führt uns dieses Jahr an viele spannende Orte. Zwei von vielen Höhepunkten waren der Besuch von Walter Elseners Ausstellung «Unsere Tracht

– überlieferte Pracht» im Museum Schleithemertal, wo wir Schaffhauser Trachten in alten Druckgraphiken bestaunen konnten und der Besuch des Doms in St. Blasien. Ein spannender, unvergesslicher Tag mit vielen guten Gesprächen!

---

## 6. September: Infoveranstaltung BM2 für Lernende im Profil E

---

Das 5. Semester ist ein besonders wichtiges für unsere Lernenden im Profil E. Wenn sie nämlich Ende dieses Semesters im Zeugnis mit den Noten in Deutsch, Französisch, W&G (W&G-Note zählt doppelt!) und der Englisch-QV-Note einen Durchschnitt von mindestens 4.5 erreichen, erfüllen sie die Bedingungen für eine **prüfungsfreie Aufnahme** an die BM2 (Berufsmaturität für Erwachsene).

Diesen einmaligen Vorteil (den es nur für den Zutritt in die BM2 Wirtschaft und

# ber 2017

für Lernende im Profil E gibt) nutzt mehr als die Hälfte unserer Lernenden. Am Infoabend werfen dann die interessierten zukünftigen BM2-Absolventinnen und Absolventen einen Blick in die Zukunft: Was erwartet sie an der BM2? Welche weiteren Voraussetzungen sollten sie hierfür mitbringen? Welchen grossen Nutzen bringt ihnen das Absolvieren der BM2?

---

## 11. September: Exkursion Kulturraum Bodensee

Wir vertiefen mit unseren angehenden Buchhändlerinnen und Buchhändlern des zweiten Lehrjahres die Epochen Mittelalter und Barock mit einer Exkursion nach Süddeutschland.

---

## 12. September: Infoabend KV Plus für Lernende in den Profilen E und M

Seit zwei Jahren bietet die WSKVW ihren Lernenden die Möglichkeit, beim Projekt «KV Plus» mitzumachen. Dabei geht es darum, dass Lernende nach dem zweiten Lehrjahr ein Praktikumsjahr im Ausland einschieben können – je ein halbes Jahr in England und Frankreich. Das Projekt wird vom KV Luzern organisiert und finanziell von der Movetia unterstützt. Dieses Jahr hat sich eine Lernende der WSKVW für die Teilnahme beworben und darf als eine von schweizweit max. 20 Lernenden an diesem speziellen Projekt teilnehmen!




---

## 13. September: Infoabend Sprachauf- enthalte in Antibes und Oxford

Wir fördern, fordern und unterstützen unsere Lernenden individuell und differenziert. Dazu gehört unser rege genutztes Angebot an Sprachaufenthalten in Frankreich und England, über das wir an diesem Abend orientieren. An der WSKVW stehen die Sprachaufenthalte nicht nur den Lernenden in der Berufsmaturität offen, sondern in allen Profilen der kaufmännischen Lehre: Sprachmobilität kennt bei uns keine Grenzen!

---

## 13. September: Weiterbildungsinstitutio- nen bei uns zu Gast

Frage: Was kann man mit einer Berufsmaturität in der Tasche so alles studieren?

Antwort: Praktisch alles ...

Doch gerade diese unglaubliche Vielfalt an Möglichkeiten stellt unsere Lernenden vor die berühmte «Qual der Wahl». Aus diesem Grunde schafft die WSKVW Brücken zu anderen Bildungsinstitutionen und lädt verschiedene Fachhochschulen und andere Weiterbildungsinstitutionen ein, die ihnen einen bunten Strauss an Angeboten präsentieren. Kurze, humorvolle und informative Präsentationen sowie das persönliche Gespräch an Informationsständen wecken das Interesse unserer Lernenden im Profil M und der BM2 an einer Weiterbildung in ganz unterschiedlichen Bereichen. Es ist jedes Mal eine Freude zu sehen, mit welcher Ernsthaftigkeit, aber auch Lust und Selbstverständlichkeit unsere Lernenden das Thema Weiterbildung angehen.

---

## 22. September: Klassenturnier

Zum sechsten Mal spielen unsere Klassen des 1. Lehrjahres auf dem Sportplatz Deutweg Beach-Volleyball und Fussball mit dem Ziel, einen Geldbetrag für einen Klassenan-



lass zu gewinnen. Ein gelungener Nachmittag, um bestehende Bekanntschaften zu vertiefen und neue zu schliessen. Wir unterstützen das physische und psychische Wohlbefinden aller.

## 25. September: Blocktag 1, Bibliographie und Recherche

Unsere angehenden Buchhändlerinnen und Buchhändler müssen bibliographieren können, sie brauchen dies täglich in ihren Lehrbetrieben. Im ersten Teil des Tages vermitteln wir die theoretischen Grundlagen. Im zweiten Teil geht es dann an die praktische Arbeit. Auf diesen ersten Blocktag folgen im Verlaufe des 1. Lehrjahres noch zwei weitere Tage.

Wir sind von den Vorteilen der praxisnahen Ausbildung überzeugt und bilden, fördern und begleiten Menschen seit über 100 Jahren auf ihrem dualen Bildungsweg.



## 8. bis 21. Oktober: Sprachaufenthalte in Oxford und Antibes für Lernende in den Profilen B, E und M

94 Lernende der WSKVW verbrachten ihren Sprachaufenthalt in Oxford, aufgeteilt auf unsere zwei seit Jahren bewährten Partner-Schulen: Lake School und Regent School. Die Lernenden verbesserten ihre Englisch-Kenntnisse, tauchten bei den Gastfamilien in den englischen Way-of-Life ein und schlossen neue Freundschaften. Neben dem ganztägigen London-Besuch am Samstag war der Besuch des Musicals «The Lion King» ein Highlight des Aufenthaltes. Das ungewöhnlich milde Herbstwetter verstärkte sicher die positiven Eindrücke, welche die Lernenden mit nach Hause nehmen konnten.

58 Lernende der WSKVW nahmen am Sprachaufenthalt in Antibes, Südfrankreich, teil. Sie profitierten nicht nur im motivierenden Unterricht unserer Partnerschule in Antibes, dem CIA, und vom Kontakt mit ihrer Gastfamilie; bei 14 Tagen strahlendem Sonnenschein waren auch die kulturellen Ausflüge nach Grasse und Bar-sur-Loup (mit Besuch der Parfümfabrik und einer Confiserie) sowie die intensiven sportlichen Aktivitäten am Strand (Strandvolleyball) ein voller Erfolg.

Begleitet wurde der Sprachaufenthalt während zwei Wochen von Jürg und Barbara Felber sowie von den Sportlehrern Romano Ryf und Christian Mauch.

## 12. bis 14. Oktober: Buchmesse Frankfurt

Die Frankfurter Buchmesse war auch dieses Jahr ein Highlight für die Buchhändler/-innen des zweiten Lehrjahres. Zusammen mit den Lernenden aus Bern ging es mit dem Car nach Frankfurt. Neben verschiedenen sehr spannenden Terminen mit Verlagsvertretern und Autoren galt es auch, möglichst viele verschiedene Verlage kennenzulernen, Lesungen zu verfolgen, Podiumsdiskussionen und Sendungen zu lauschen und ganz viel Neues kennenzulernen. Das eine oder andere Le-seexemplar wurde dabei auch gesammelt und getauscht und es wurden Autogramme von Autoren eingeholt. Ein Höhepunkt war das Treffen mit den Buchhändlerlernenden Deutschlands, die uns auf ihren Campus einluden. Erschöpft und voller neuer Eindrücke sowie mit einem Koffer voller Bücher kehrten wir wieder zurück in die Schweiz.

## 25. Oktober: Infoabend kaufmänni- sche Grundbildung, Profile B, E, M

Daniela Näf Bürgi (Prorektorin Grundbildung) präsentiert einem interessierten Publikum das Wesen und den Aufbau der kaufmännischen Lehre in der Schweiz. Die nächste Reform auf das Jahr 2022 wird die Ausbildung den veränderten Bedürfnissen in der Praxis anpassen.



---

## 26. Oktober: Infoveranstaltung Neu- eintritte

Rektor Christian Beck und Prorektorin Daniela Näf Bürgi begrüßen alle Lernenden in den Profilen B und E in der Aula persönlich, nehmen einige wichtige Informationen in den Fokus und wünschen für die Lehrzeit viel Erfolg. Die Lernenden im Profil M wurden von Prorektorin Daniela Näf Bürgi bereits früher in den einzelnen Klassen begrüsst. Unsere Kommunikation ist geprägt von Offenheit und Respekt.




---

## 26. Oktober: Evakuationsübung

Wir wollen, dass alle im Schulhaus wissen, was zu tun ist, wenn der Evakuationsalarm losgeht. Und – es beruhigt zu wissen, wie unglaublich schnell wir unser Schulhaus verlassen können!

---

## 30. Oktober: Die Fachleute Kunden- dialog EFZ kommen an die WSKVW!

Der Bildungsrat des Kantons Zürich weist die Ausbildung der Fachleute Kundendialog der WSKVW zu. Somit können die Kantone der deutschsprachigen Schweiz ihre Lernenden entweder der WKS Bildung Bern oder der WSKVW zuteilen. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit allen Beteiligten in diesem interessanten und

aufstrebenden Beruf. Was aber machen diese Berufsleute überhaupt bei ihrer Arbeit? Die Fachleute Kundendialog sind die Anlaufstelle eines Unternehmens, wenn es um Aufträge, Anfragen und Beschwerden geht. Freundlichkeit und Professionalität stehen im Kundengespräch an erster Stelle. Unterstützt werden die Fachleute Kundendialog von betriebsinternen Informationssystemen und Datenbanken. Das Telefon ist nicht ihr einziges Kommunikationsmittel: Fachleute Kundendialog bearbeiten auch Anliegen, die per E-Mail, Fax oder Briefpost eintreffen. Die Branchen, in denen sie arbeiten, sind sehr vielfältig: Von Banken über Telekommunikationsfirmen bis zu Versandhäusern betreiben zahlreiche Firmen Contact Centers.

---

## 30. Oktober: Elterninfoabend für Ler- nende im 1. Lehrjahr in den Profilen B, E und M

Wir zeigen den äusserst zahlreich anwesenden Eltern auf, wie wir unsere Kernwerte «persönlich», «praxisnah» und «hochwertig» Tag für Tag leben. Eine wichtige Kernbotschaft an diesem Abend ist: «Wenn Ihre Tochter oder Ihr Sohn wirklich will und bereit ist, sich einzubringen, so ist unsere Unterstützung fast grenzenlos!» Und dazu stehen wir! Wir sind eine entwicklungsorientierte Schule mit innovativen Angeboten, die sich an den Bedürfnissen unserer Lernenden orientieren.

## 31. Oktober und 1. November: Prüfungsautoren für die Berufsmaturitätsprüfungen Typ Wirtschaft und Typ Dienstleistungen

Acht (!) unserer Lehrpersonen arbeiten tatkräftig an der Erstellung der kantonalen Berufsmaturitätsprüfungen mit. Wir sind stolz darauf, dass die WSKVW in fast allen Fächern mit mindestens einer Lehrperson vertreten ist.

## 1. November: Infoabend BM2

Nachdem unsere Prorektorin Daniela Näf Bürgi mit Engagement und Freude unsere neue BM2 Typ Dienstleistungen, aber auch den bestens etablierten BM2 Typ Wirtschaft den WSKVW-Lernenden sowie den Lernenden an der Berufsfachschule für Detailhandel in Zürich und an der Berufs- und Fortbildungsschule in Winterthur präsentiert hat, findet ihr Informationsmarathon mit diesem Infoabend für interessierte Leute, die nicht mehr in der Lehre sind, an der WSKVW seinen vorläufigen Abschluss.

## 1. November: Zukunftstag für Lernende des 2. und 3. Lehrjahrs im Buchhandel

Fachleute aus der Praxis zeigen Perspektiven nach dem Abschluss der Buchhandelslehre auf. Der Austausch ist intensiv und

bereichernd. Viele verschiedene Laufbahnen von ehemaligen Lernenden unserer Schule werden vorgestellt – eine Quelle der Inspiration für eigene Zukunftspläne.

## 7. November: Schulinterne Lehrpersonenfortbildung SCHILF

Wir beschäftigen uns heute damit, wie wir an der WSKVW mit nicht tolerierbaren Vorkommnissen und Konflikten umgehen. Die Qualitätsentwicklungsleitung und die Schulleitung haben alles Wichtige zum Thema Beschwerdemanagement in einer Broschüre zusammengestellt. Auf grosses Interesse stossen die Informationen von Christine Beck, Sandra Hauser und Rahel Bächler über die berufsorientierte Weiterbildung und die höhere Berufsbildung an der WSKVW. Ebenso spannend die Ausführungen von Peter Fischer zur Bedeutung des kaufmännischen Verbands Winterthur für die WSKVW.

Unsere engagierten Mitarbeitenden verfügen über die nötigen Kompetenzen und bilden sich laufend weiter.

## 22. bis 26. November: Die WSKVW an der Wintimäss

Zum zweiten Mal ist die WSKVW im Lehrlingsdorf mit einem Stand an der Wintimäss vertreten. Unser Ziel ist, den Namen unserer Schule noch bekannter zu machen. 238 Interessierte beteiligen sich an zwei Notebooks an unserem Wettbewerb – eine gute Quote; zahllose Passanten drehen unser Glücksrad und lassen sich über unser hochwertiges und praxisnahes Bildungsangebot beraten. Wir freuen uns über zahlreiche spannende Begegnungen und Gespräche mit uns bis anhin unbekannten und bekannten Gesichtern. Der Erfolg macht Mut, auch in späteren Jahren wieder mit dabei zu sein.





## 6. und 8. Dezember: Frisch auf dem Büchertisch

Unser Projekt «Frisch auf dem Büchertisch» mit Daniela Binder von der Buchhandlung Obergass Bücher GmbH in Winterthur bereitet die Lernenden mit der Vorstellung von Neuerscheinungen auf den Weihnachtsverkauf, den Saisonhöhepunkt im Buchhandel, vor. Gleichzeitig ist diese Impulsveranstaltung auch der Start in ein grösseres Video-Projekt für die Lernenden des 1. Lehrjahres. Unser Ziel ist, dass sich die Lernenden selber bei einer Buchpräsentation beobachten können und dabei sehen, wie sie auf ein Publikum wirken. Die Resultate dieses Projektes (Literatur-Club an der WSKVW) werden an den Besuchstagen gezeigt.

## 8. Dezember: Weihnachtssessen

Zum Weihnachtssessen sind alle Mitarbeitenden von Verband und Schule (Grund- und Weiterbildung) eingeladen. Karin Franzen, unsere Lernende im 2. Lehrjahr, organisiert dieses Jahr diesen Grossanlass in unserem Schulhaus im Rahmen einer Prozesseinheit. Besonders gelungen: Eine Schatzsuche vor dem Essen durchs ganze Haus, wunderbar gestaltete Tischdekori-

onen und zwei Auftritte des Vokalensembles «Engelstrasse 62», bei dem unsere Englischlehrerin Barbara Reber mit ihrer Sopranstimme begeistert.

## 18. und 19. Dezember: Vertiefen und Vernetzen, Modul 1

Ein gelungenes Lernarrangement zur Vertiefung der Fach-, Selbst- und Sozialkompetenzen! Während zwei Projekttagen analysieren und vergleichen unsere Lernenden Kauffrau/Kaufmann im 2. Lehrjahr in Gruppen zwei verschiedene Unternehmungen hinsichtlich Attraktivität für die Mitarbeitenden. Überzeugende Präsentationen und attraktiv gestaltete Werbeflyer zeigen das hohe Engagement unserer Lernenden kurz vor Weihnachten.

**Daniela Näf Bürgi**, Prorektorin  
**Christian Beck**, Rektor



# DualogW-Partnerschaft

## Liebe Berufsbildnerinnen, liebe Berufsbildner

---

Sie sind noch kein DualogW-Partner? Dann beachten Sie unbedingt diese Seite und treten Sie mit uns in Kontakt, damit auch Sie und Ihre Lernenden von unseren zusätzlichen Leistungen profitieren können!

---

### Was steckt hinter der DualogW-Partnerschaft?

---

Unsere DualogW-Partner unterstützen die WSKVW mit einem halbjährlich zahlbaren Lehrfirmenbeitrag. Diese sozialpartnerschaftlich bereitgestellten Gelder äufnen unseren Bildungsfonds und ermöglichen zusätzliche, mit den Lernendenpauschalen des Kantons Zürich nicht finanzierbare Leistungen. Diese Leistungen kommen primär den Lernenden und den Mitarbeitenden unserer DualogW-Partner zu. Zusätzlich können die Gelder für Schulentwicklungsprojekte und Projekte verwendet werden, welche die Attraktivität der WSKVW erhöhen.

---

### Wer unterstützt die WSKVW als DualogW-Partner?

---

Die Mehrheit unserer Lehrbetriebe unterstützt uns als DualogW-Partner. Für dieses weitsichtige, sozialpartnerschaftliche Engagement danken wir herzlich.

---

---

### Wo bekomme ich zusätzliche Informationen?

---

Klicken Sie auf unserer Website [www.wskvw.ch](http://www.wskvw.ch) unter Grundbildung auf den Link «DualogW-Partner» und treten Sie mit Christian Beck (Rektor) oder Daniela Näf Bürgi (Prorektorin Grundbildung) in Kontakt. Wir freuen uns auf Sie.

---

[christian.beck@wskvw.zh.ch](mailto:christian.beck@wskvw.zh.ch) ■ 052 269 18 00

[daniela.naef@wskvw.zh.ch](mailto:daniela.naef@wskvw.zh.ch) ■ 052 269 18 00

---

## Wie profitieren die Lernenden und die Mitarbeitenden der DialogW-Partner?

Angebote Schule	Kosten in CHF	Vorteile für DialogW-Partner
Sprachaufenthalt England	ca. 2 000.-	Ermässigung bis zweimal 1 000.-, Mitnahmepriorität
Sprachaufenthalt Frankreich	ca. 1 800.-	Ermässigung bis zweimal 1 000.-, Mitnahmepriorität
QV-Vorbereitungskurs IKA	60.- pro Modul	Ermässigung 30.- pro Modul
QV-Vorbereitungskurs Mathematik	180.-	Ermässigung 100.-
E-Kurse für Lernende	60.- je Schuljahr (1. Lehrjahr gratis)	gratis

Angebote kaufmännischer Verband Winterthur	Kosten in CHF	Vorteile für DialogW-Partner
Individuelle Nachhilfe	50.- pro Std.	Ermässigung 10.- pro Std.
<b>Seminare für Berufsbildner / -innen</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kompaktlehrgang Berufsbildner mit eidg. anerkanntem Diplom</li> </ul>	2 350.-	Ermässigung 150.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Praxisausbilder / -in mit SVEB-Abschluss</li> </ul>	3 800.- inkl. Prüfung	Ermässigung 150.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Führung von Lernenden – Teil 1: Adoleszenz, Rollen, Regeln und Grenzen</li> </ul>	495.-	Ermässigung 105.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Führung von Lernenden – Teil 2: Lösungsorientierte Kommunikation, Konfliktmanagement, Coaching</li> </ul>	495.-	Ermässigung 105.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Führung von Lernenden – Teil 3: Einführung, Lernbegleitung, Bewertung</li> </ul>	495.-	Ermässigung 105.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie man Lernende verzaubert</li> </ul>	100.-	Ermässigung 50.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fördern und fordern beim Ausbilden</li> </ul>	495.-	Ermässigung 105.-
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lehrzeugnisse erstellen</li> </ul>	240.-	Ermässigung 70.-
<b>Berufseinstieg «KV – was nun?»</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laufbahncheck</li> </ul>	110.-	gratis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bewerbungcheck</li> </ul>	50.-	gratis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeugnischeck</li> </ul>	50.-	gratis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weiterbildungcheck</li> </ul>	50.-	gratis

# Fachfrau/Fachmann Kundendialog

## Neu an der WSKVW ab August 2018: Ausbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog

«Für Bestellungen drücken Sie die Eins. Für Fragen zu Ihrer Rechnung drücken Sie die Zwei. Für weitere Anliegen drücken Sie die Drei.» – Wer kennt sie nicht, diese automatischen Abfragen, die in vielen sogenannten Contact Centers oder Customer Care Centers (Kundendienststellen) eine erste Filterung der Anrufe vornehmen? Zwar mögen wir diese seelenlosen, künstlichen Telefonstimmen nicht unbedingt, doch sie helfen, dass wir schneller und gezielter bedient werden. Vor allem in grossen Unternehmen werden heutzutage Routineanfragen auch immer öfter durch Roboter beantwortet.



Daniela Näf Bürgi, Prorektorin

Wo es hingegen um kognitiv anspruchsvollere, emotionale, persönliche und keinen Regeln folgende Anliegen geht, kommen die Fachleute Kundendialog – «die menschlichen Seelen» – ins Spiel. Sie nehmen Anfragen, Rückmeldungen, Aufträge sowie Beschwerden freundlich und professionell entgegen, vermitteln ihren Kunden Ruhe und Sicherheit im Gespräch und können deren Probleme analysieren. Schwierige Gesprächssituationen mit anspruchsvollen oder unzufriedenen Kunden meistern sie mit Kommunikationsgeschick und Fingerspitzengefühl. Fundiertes Wissen über die Produkte ermöglicht es ihnen zudem, die Kundschaft gezielt zu beraten. Darüber hinaus tätigen sie Verkaufsgespräche und führen mit den Kunden Interviews oder Umfragen, zum Beispiel zur Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen und dem Unternehmen.

Das Telefon ist dabei ihr wichtigstes, aber nicht ihr einziges Kommunikationsmittel. Die Berufsleute nutzen auch E-Mail, Fax und den klassischen Brief. Unterstützt werden sie von betriebseigenen Informationssystemen und Datenbanken, auf die sie während Telefongesprächen jederzeit zugreifen können.

Die versierten und kommunikativen Fachleute Kundendialog arbeiten in vielfältigen Branchen: Von Banken über Telekommunikationsfirmen bis hin zu Versandhäusern betreiben zahlreiche Firmen Contact Centers oder Customer Care Centers. Die Fachleute Kundendialog sind hier die Visitenkarte ihres Unternehmens und sind sich dessen stets bewusst.

Als Fachfrau/Fachmann Kundendialog eignet sich daher, wer Freude am wertschätzenden und freundlichen

## «Fachleute Kundendialog sind die Visitenkarte ihres Unternehmens.»

Umgang mit Menschen hat, ebenso gut zuhören wie kommunizieren kann, ein Flair für Fremdsprachen, eine schnelle Auffassungsgabe sowie Flexibilität mitbringt, belastbar ist und auch gerne mit dem Computer arbeitet.

Bereits vor zwei Jahren haben der Kaufmännische Verband Winterthur und die Schulleitung beim Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Zürich (MBA), wie

auch beim Branchenverband CallNet.ch ihr Interesse an dieser Ausbildung bekundet. Wir freuen uns daher sehr, dass uns das MBA im November 2017 die Bewilligung erteilt hat, als zweite Schule in der Deutschschweiz (neben der Wirtschafts- und Kaderschule KV in Bern) den schulischen Teil zu dieser vielseitigen Lehre als «Fachfrau/ Fachmann Kundendialog EFZ» anbieten zu dürfen. Diese Lehre ist noch sehr jung, der erste Ausbildungsgang hat erst im Jahr 2012 an der Wirtschafts- und Kaderschule KV in Bern begonnen. Wir sind daher überaus dankbar, dass wir vom Know-how und den ersten Erfahrungen unserer «Berner Schwesterschule» profitieren können. Nichtsdestotrotz muss nun auch an unserer Schule ein Team aus Lehrpersonen, Schulleitung und Sekretariat intensive Vorbereitungs- und Aufbauarbeiten leisten. Wir

sind aber zuversichtlich, dass wir für den Start mit zwei KuDi-Klassen (so nennen wir diese neue Ausbildung) ab August 2018 bereit sein werden und erwarten unsere ersten «KuDis» mit grosser Freude.

---

**Sind Sie interessiert?**

Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter [www.wskvw.ch](http://www.wskvw.ch).

---

**Daniela Näf Bürgi**, Prorektorin

## Informationen zum Bildungsgang: Fachfrau/-mann Kundendialog

**Dauer:** 3 Jahre

### **Vorbildung:**

Abgeschlossene Volksschule (im Kanton Zürich zum Beispiel Sek A oder B, 10. Schuljahr)

### **Bildung in beruflicher Praxis:**

in sogenannten Contact Centers oder Customer Care Centers (zum Beispiel von Axa Versicherungen, Helsana, Coop, Digitec Galaxus, Media Markt, Neue Zürcher Zeitung, Tamedia AG, Touring Club Schweiz, Swisscom, Sunrise, UPC Schweiz, Post, JobCloud AG, Lyreco, BSH Haushaltgeräte, SIX Management AG, Migrol AG, yourmile AG, Business Life AG, OBC Suisse AG etc.)

### **Schulische Bildung:**

1 Tag pro Woche und zusätzliche Blocktage an der WSKVW (oder an der WKS Bern)

### **Berufsbezogene Fächer:**

Die Kompetenzen wie «Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten», «Kunden gewinnen», «Kunden binden», «Kunden rückgewinnen», «Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen», «Vorschriften und Vorgaben einhalten» u.a. werden unterrichtet in den Fächern Deutsch, Fremdsprachen, Wirtschaft und Gesellschaft, IKA (Information-Kommunikation-Administration) sowie Kundendialog (Branchenkunde).

### **Überbetriebliche Kurse:**

Praktisches Erlernen und Üben der beruflichen Grundlagen

### **Abschluss:**

«Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ»

### **Berufsmaturität:**

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht sowie die Berufsmaturität erworben werden. Diese ermöglicht den prüfungsfreien Zugang zu einem Studium an einer Fachhochschule.

### **Weiterbildung:**

Berufsprüfungen mit eidgenössischem Fachausweis (BP): Contact Center Supervisor/-in, Führungsfachmann/-frau, Marketingfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau

### **Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidgenössischem Diplom:**

Dipl. Betriebswirtschafter/-in FH, Dipl. Marketingmanager/-in HF

### **Fachhochschule FH:**

Bachelor

### **Nachdiplomstufe:**

Certificate of Advanced Studies (CAS) Customer Focus für Führungspersonen in der Kundenorientierung am Institut für Finanzdienstleistungen an der Hochschule Luzern

### **Informationsquellen zur Fachfrau/zum Fachmann Kundendialog:**

- Ausführliche Broschüre: [www.shop.sdbb.ch/fachmann-frau-kundendialog-efz](http://www.shop.sdbb.ch/fachmann-frau-kundendialog-efz)
- Ausführliche Informationen: [www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch) sowie [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)



# BM2 – Typ Dienstleistungen

## Bei uns etabliert

Seit zwei Jahren gibt es die Berufsmaturität für gelernte Berufsleute, die BM2 Typ Dienstleistungen. Im August 2016 startete auch an unserer Schule die erste Vollzeit-Klasse (2 Semester). Diesen Jahrgang konnten wir im Juli 2017 mit einer Bestehensquote von 100% verabschieden.



Sabina Lüssi

Im Gegensatz zur BM2 Typ Wirtschaft, welche sich in erster Linie an kaufmännisch ausgebildete Berufsleute mit Abschluss E-Profil richtet, bietet die BM2 Typ Dienstleistungen eine Chance für verschiedenste Berufsrichtungen, sich im Bereich Wirtschaft weiterzubilden und sich für ein Studium an einer Fachhochschule vorzubereiten. Nebst Kaufleuten mit Abschluss B-Profil kommen die Lernenden der BM2 Dienstleistungen aus unterschiedlichen Berufen wie Koch, Dentalassistentin, Elektroniker oder Detailhandelsfachleute.



Michael Blattmann

Wir erleben die Lernenden als sehr motiviert und engagiert und schätzen es sehr, dass der Unterricht durch die Erfahrungen, welche die angehenden Berufsmaturanden und -maturandinnen aus ihren verschiedenen Berufsfeldern mitbringen, bereichert wird. Es ist spürbar, dass die Lernenden diese Ausbildung sehr bewusst gewählt haben, um sich nach ihrer abgeschlossenen Berufslehre neue Perspektiven zu eröffnen. Wohl auch aus diesem



Stephan Hug

Grund fällt uns auf, wie sie allen Fächern mit einer grossen Neugier und Offenheit begegnen. Für uns Lehrpersonen ist es eine interessante Herausforderung, ihren vielen spannenden Fragen und Ideen gerecht zu werden.

Die BM2 Typ Dienstleistungen ist eine Ausbildung, welche zeigt, wie positiv es sich auswirkt, wenn die Lernbereitschaft ehrgeiziger junger Erwachsenen auf ein Bildungssystem erhöhter Durchlässigkeit trifft. Wir freuen uns bereits jetzt auf weitere Klassen mit spannenden und motivierten Lernenden.

**Sabina Lüssi, Michael Blattmann, Stephan Hug**  
Lehrpersonen BM2 Typ Dienstleistungen

# Personelles

---

## Eintritte

Im Schuljahr 2017/2018 neu eingetreten sind:

Mitarbeiterin Verwaltung:

- Klara Ponjavic, Lernende E-Profil

Lehrperson Grundbildung:

- Manuel Rüede, Wirtschaft & Gesellschaft

Lehrpersonen Weiterbildung:

- Peter Schöni, Fachausweis Technische Kaufleute
- Tobias Schmid, Fachausweis Sozialversicherungen
- Andreas Golem, Fachausweis Finanz- und Rechnungswesen
- Fritz Schiesser, Sachbearbeitung Rechnungswesen
- Peter Märki, Sachbearbeitung Rechnungswesen
- Evelyne Lohrer, Fachausweis Technische Kaufleute
- Désirée Nater, Sachbearbeitung Personalwesen
- Nicole Treipl, Fachausweis Marketing & Verkauf



Klara Ponjavic



Manuel Rüede

## Elternschaft

Herzliche Gratulation:

- Sabina Lüssi zu ihrer Tochter Emilia
- Pascal Renggli zu seinem Sohn Matti Lukas



Sabina Lüssi



Pascal Renggli

# Osteuropahilfe und Meilensteine

---

## Osteuropahilfe

Nach personellen und optischen Erneuerungen haben wir uns daran gemacht, die vielen aufbewahrten Materialien der letzten Jahre (Jahrzehnte) zu prüfen und vieles sinnvoll zu entsorgen.

In diesem Zusammenhang haben wir begonnen, Stühle aus der Schulzimmerbestuhlung vergangener Jahrzehnte «auszumisten» – weit über 100 solcher Sitzgelegenheiten waren noch im Keller gelagert. In der guten Absicht, dass diese wohl wieder mal gebraucht werden könnten.



Peter Fischer

Und so ist es auch. Allerdings passen diese Stühle nicht mehr in unsere Schulräume. Aber sie finden ein neues Zuhause in Schulräumen in Rumänien. Die Osteuropahilfe holte diese Sitzgelegenheiten bei uns ab. Unser Leiter Hausdienst, Michael Steger, übergab sie. In der Zwischenzeit stehen die Stühle sicher bereits im Einsatz und wir danken der Organisation Osteuropahilfe für Transport und Verteilung.

## Meilensteine

Nachdem in den letzten zwei Jahren viel Sicht- und Spürbares im infrastrukturellen Bereich erneuert werden konnte, sind im Jahre 2018 einige «rückwärtige» Renovationen und Erneuerungen in der Planung.

Starten werden wir mit der Erneuerung der gesamten Elektroinstallationen und -verteilungen, die teilweise noch Elemente aus der Anfangszeit des Schulhauses enthalten. Sobald die kalten Tage dann vorbei sind, wird die ebenfalls sehr stark in die Jahre gekommene kombinierte Gas-/

Ölheizung ersetzt werden. Das Schulhaus an der Tösstalstrasse 37 ist bereits seit einigen Monaten ans Fernwärmenetz der Stadt Winterthur angebunden – jetzt müssen wir noch unsere Heizinstallation entsprechend anpassen.

Die nächsten Sommerferien werden dann im Schulhaus sportlich sein – der Lift, aus dem Jahre 1981, wird in der 5-wöchigen Sommerpause komplett zurückgebaut und durch einen neuen Aufzug ersetzt. Da diese Arbeiten mindestens 5 Wochen dauern, wird für die übrigen Arbeiten kein Lift zur Verfügung stehen. ■

**Peter Fischer**, Präsident Schulrat und Fachbeirat

# Patrick Schmid (1962 bis 2017)

---

## **Patrick Schmid unterrichtete an unserer Schule von 1988 bis 2017 die Fächer Französisch, Medienkunde und Deutsch.**

Die Lernenden erlebten ihn als Französischlehrer, der es schaffte, sie mit seiner Begeisterung für die französische Sprache und Kultur anzustecken. Für ihn war Sprache ein lebendiges Kommunikationsmittel, das präzisen Gedankenaustausch und menschliche Nähe ermöglicht.

So schaffte er es immer wieder, viele Lernende in Freifachkursen auf DELF-Prüfungen vorzubereiten und bis zum erfolgreichen Prüfungsabschluss zu begleiten. Wer das Privileg hatte, bei ihm Film- und Medienkunde zu besuchen, lernte eine neue und bewusste Grammatik des Sehens und Produzierens von Bildern, seien dies Fotos oder auch Filme, und konnte anschliessend seine Kenntnisse kreativ und lustvoll bei der Produktion von Kurzfilmen umsetzen und sich dabei auch mit modernen Methoden der Bild- und Tonverarbeitung auseinandersetzen. Diese bewusste Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten der modernen elektronischen Medien hatte für Patrick neben der Lust und Freude an Bildern stets auch das Ziel, unsere Lernenden auf ihrem Weg zu mündigen, kritischen und demokratiefähigen Bürgerinnen und Bürgern zu begleiten, die sich nicht von oberflächlichen und manipulatorischen Bildern und Fake-News blenden lassen.

Patrick Schmid vermittelte seine Liebe zu Sprache, Kultur, bildender Kunst und Fotografie auch immer wieder auf unseren Paris-Reisen für Buchhändlerinnen und Buchhändler, bei Besuchen in Museen, Ausstellungen und der Cinémathèque Française. Wenn wir uns dann jeweils abends im Kollegenkreis im Bistro an der Place de Clichy zum Nachtessen trafen, kam er oft direkt aus

seiner Lieblingsbuchhandlung Gallimard und zeigte uns bei einem ersten Glas Sancerre begeistert die Neuerscheinungen, die er dort aufgestöbert hatte. Patrick, tu nous manques.

Patrick war ein grosser, feinfühlicher, differenzierter, tiefgründiger und ruhiger Mann, der seine vielseitigen Interessen und Begabungen nur ab und zu in besonderen Momenten aufblitzen liess: als Kinoliebhaber, Übersetzer, Tourenfahrer auf dem Velo, aufmerksamer Zuschauer der Tour de France, in seinen jungen Jahren als Kletterer und politischer Aktivist und natürlich Fotograf: In unserem Schulhaus schmückten zahlreiche seiner geheimnisvollen Werke die Gänge und begleiten uns weiterhin in unserem Alltag.

Der Ausbruch seiner schweren Krankheit im Januar 2017 war für alle ein Schock, die Diagnose von Anfang an niederschmetternd. Sein Mut, seine Würde und seine illusionslose Ehrlichkeit, mit welcher er seiner Krankheit begegnete, beeindruckten alle, die ihn in seinem letzten Lebensjahr begleiteten oder besuchten. Am 22. November 2017 starb er zu Hause bei seiner Frau so, wie er gelebt hatte: Selbstbestimmt, würdevoll, ruhig.

Schulleitung, Verwaltung, Lehrpersonen und ehemalige Lernende werden Patrick Schmid in bester Erinnerung behalten. Patrick, tu nous manques.

---

**Richi Meisterhans**



# Ella Hoffmann (1936 bis 2017)

---

**Von 1970 bis 1998 unterrichtete Ella Hoffmann an unserer Schule Stenografie, Maschinenschreiben und Korrespondenz.**

Stenografie wird heute nicht mehr unterrichtet, war aber in jener Zeit wichtig und hat auch bei manchen einen sportlichen Ehrgeiz geweckt.

Maschinenschreiben ist zum Tastaturschreiben geworden, und Korrespondenz war ein eigenes Fach, wo Briefe zu verschiedenen Themen geschrieben wurden – etwas, was heute durch Textbausteine stark verändert ist, deshalb ist Korrespondenz ins Fach IKA integriert.

Ella Hoffmann war keine laute Lehrerin: Sie war stets höflich und ein treues Mitglied der Gruppe der Schreibfachlehrkräfte. Zu Beginn ihrer Lehrtätigkeit wurde sie noch mit «Fräulein» angesprochen. Als ich sie kennen lernte, sagte sie zu mir: «Ich heisse Hoffmann, mit zwei f – ich hoffe noch». Sie sagte es nicht mit Groll, sondern wollte einfach ihren Namen so verankern, dass ich ihn richtig im Kopf hatte.

Mit den Klassen hatte sie immer ein gutes Verhältnis, schimpfte natürlich über besonders unflätige Schüler oder Schülerinnen und erledigte die administrativen Arbeiten seriös und termingerecht. Bei den Korrekturen der Lehrabschlussprüfungen achtete sie stark darauf, dass deutsche Wörter verwendet wurden – und nicht Fremdwörter oder gar «neudeutsche».

Rosen bedeuteten ihr viel, und so hegte und pflegte sie in ihrem Garten diese schönen Blumen mit Hingabe – und manchmal brachte sie ein schönes Exemplar in die Schule. Nach der Pensionierung konnte sie vermehrt auch ihrem anderen Hobby, dem Geigenspiel, frönen und bereicherte oft Anlässe, auch Abdankungen.

Ella Hoffmann bleibt uns als ruhige Schafferin und geigenspielende Pensionärin in guter Erinnerung.

---

**Giorgio Bösiger**

# Impressum

---

## Herausgeberin

---

Wirtschaftsschule KV Winterthur  
[www.wskvw.ch](http://www.wskvw.ch)

---

## Textredaktion

---

al fresca, Esther Zumbrunn, Winterthur  
[www.alfresca.ch](http://www.alfresca.ch)

---

## Layout und Grafik

---

Designalltag Rinderer GmbH, Winterthur  
[www.designalltag.ch](http://www.designalltag.ch)  
Patrick Rumel

---

## Fotografien

---

Wirtschaftsschule KV Winterthur  
Designalltag Rinderer GmbH  
Patrick Rumel

---

## Druckerei

---

Mattenbach AG, Winterthur  
[www.mattenbach.ch](http://www.mattenbach.ch)

---

## Auflage

---

1 410 Exemplare

