

## **Wegleitung**

zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für

## **Floristin / Florist mit eidgenössischem Fachausweis**

### **Trägerschaft**

florist.ch Schweizer Floristenverband

### **Prüfungssekretariat**

florist.ch Schweizer Floristenverband, Förliwiesenstrasse 4, 8602 Wangen ZH

Telefon +41 (0)44 751 81 81

weiterbildung@florist.ch, www.florist.ch

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1 Zweck der Wegleitung .....	3
<b>2 Prüfung</b> .....	<b>3</b>
2.1 Berufliche Praxis .....	3
2.2 Administratives .....	3
2.3 Gebühren .....	3
2.4 Ablauf der Prüfung .....	4
2.5 Prüfungsteile .....	5
2.6 Akteneinsicht und Beschwerden .....	7
<b>3 Inkrafttreten und Gültigkeit</b> .....	<b>7</b>
<b>Anhang: Themenbereiche und Prüfungsinhalte</b> .....	<b>8</b>
1. Berufskennnisse .....	8
2. Betriebswirtschaft .....	10

Falls aus Gründen der Lesbarkeit nur die männliche oder weibliche Schreibweise verwendet wird, bezieht sie sich jeweils auf beide Geschlechter.

# 1 Einleitung

## 1.1 Zweck der Wegleitung

---

Die vorliegende Wegleitung für die eidgenössische Berufsprüfung als Floristin/Florist ist eine Ergänzung zur Prüfungsordnung. Diese Wegleitung soll den Prüfungskandidaten eine sorgfältige und zielbewusste Prüfungsvorbereitung ermöglichen.

Die Prüfungskommission erlässt die vorliegende Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Floristin/Florist vom 28.01.2015 gestützt auf Ziffer 2.21 Bst. a der Prüfungsordnung. Sie wird diese Wegleitung bei Bedarf überarbeiten und den Anforderungen anpassen.

# 2 Prüfung

## 2.1 Berufliche Praxis

---

Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses zur Prüfung.

## 2.2 Administratives

---

Prüfungsordnung und Wegleitung sowie die Anmeldeformulare und -unterlagen zur Prüfung können kostenlos auf der Webseite von florist.ch, dem Schweizer Floristenverband heruntergeladen werden ([www.florist.ch](http://www.florist.ch)).

Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt an die Prüfungskommission, die auch für allfällige Auskünfte zur Verfügung steht.

## 2.3 Gebühren

---

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfungen
- Prüfung (exkl. Anteil Materialkosten)

Die aktuelle Gebührenregelung kann bei der Geschäftsstelle von florist.ch bezogen werden.

Beschwerden an das SBFI bzw. an das Bundesverwaltungsgericht sind gebührenpflichtig.

### **Gebühren bei einem Abbruch der Prüfung**

Kandidatinnen und Kandidaten, die nach der Anmeldung fristgerecht zurücktreten oder nach dem Zulassungsentcheid aus entschuldigen Gründen (siehe auch Ziffer 4.22 der Prüfungsordnung) von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.

## 2.4 Ablauf der Prüfung

---

### Ausschreibung

Diese erfolgt gemäss Ziff. 3.11 und 3.12 der Prüfungsordnung.

### Anmeldung

Die schriftliche elektronische Anmeldung hat fristgerecht und unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars inkl. den geforderten Dokumenten an die Geschäftsstelle der Prüfungskommission zu erfolgen.

Die Anmeldungen inkl. Beilagen bleiben bei der Geschäftsstelle der Prüfungskommission.

### Terminübersicht

Im Zusammenhang mit der Prüfung gelten folgende Termine

---

6 Monate vor Beginn der Prüfung	Ausschreibung
4 Monate vor Beginn der Prüfung	Anmeldefrist
3 Monate vor Beginn der Prüfung	Zulassungsentscheid
4 Wochen vor Beginn der Prüfung	Aufgebot zur Prüfung
20 Tage vor Beginn der Prüfung	Rücktritt
14 Tage vor Beginn der Prüfung	Frist Ausstandsbegehren gegen Experten

---

### Hilfsmittel

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Aufgebot zur Prüfung diesbezüglich genaue Instruktionen.

## 2.5 Prüfungsteile

Die Berufsprüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb wird nicht lediglich schulisches Wissen, sondern es werden vielmehr berufliche Kenntnisse und Fähigkeiten geprüft. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Stoffgebiete eine grosse Bedeutung zu.

In der Tabelle sind die Prüfungsteile mit zeitlichem Aufwand und Gewichtung zusammengestellt.

Prüfungsteil	Praktisch	Schriftlich	Mündlich	Gewichtung
<b>1 Florales Gestalten</b>	12–15 Std.			2
<b>2 Berufskennnisse</b>				1
a) Schriftliche Prüfung		3 Std.		
b) Präsentation Fachgespräch			10 Min. 20 Min.	
<b>3 Betriebswirtschaft</b>				1
a) Schriftliche Prüfung		3 Std.		
b) Fachgespräch			30 Min.	
<b>Total</b>	12–15 Std.	6 Std.	1 Std.	

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben. Die Expertinnen und Experten orientieren sich bei der Aufgabenstellung an den Anforderungen der Berufspraxis. Die Aufgabenstellungen und Fragen überprüfen die korrekte Anwendung der Fachkenntnisse und beziehen sich auf konkrete Berufssituationen.

### Prüfungsteil 1: Florales Gestalten (praktisch, 12–15 Std.)

Beschreibung	<p>In diesem Prüfungsteil geht es darum, fachpraktische Werkformen zeitgemässer Floristik mit Ausrichtung auf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- täglichen Kundenbedürfnisse</li> <li>- räumliche Gegebenheiten</li> <li>- jahreszeitlich-, religiös-, kulturell- oder symbolisch geprägte Anlässe</li> </ul> <p>zu erarbeiten und auszuführen.</p> <p>Die Kandidatinnen und Kandidaten setzen die Arbeitsweisen der floralen Gestaltung in anspruchsvollen Werkformen und Anwendungen um.</p> <p>Die Arbeitsweisen umfassen: Binden, Stecken, Pflanzen, Drahten, Klemmen, Kleben, Haf-ten, Winden, Stellen, Legen, Montieren.</p> <p>Die Aufgaben, Werkstoffe und Materialien werden zu Beginn jedes Prüfungstags abgege-ben. Die Arbeitsorganisation und Zeiteinteilung erfolgt individuell durch die Kandidatin und den Kandidaten.</p> <p>An alle Arbeiten werden hohe gestalterische, farbliche und technische Anforderungen ge-stellt. Die Rahmenbedingungen sowie die Auswahl der einzelnen Werkstücke werden von der Prüfungskommission vorgängig festgelegt.</p>
Bewertung	<p>Die praktischen Arbeiten und die Werkformen werden von mindestens zwei Experten be-wertet.</p>

## Prüfungsteil 2: Berufskennnisse

---

### Schriftliche Prüfung (3 Stunden)

Beschreibung	<p>In diesem Prüfungsteil werden die Berufskennnisse der Kandidaten geprüft. Dazu gehören grundlegende Kenntnisse in der Raumerfassung und der auf Raumsituationen ausgerichteten Formen- und Farbgestaltung mit floralen Werkstoffen sowie geeigneten Produkten und Materialien.</p> <p>Aufgrund einer vorgegebenen Raumsituation gilt es, ein Konzept für eine floristische Gestaltung mit Werkstücken und/oder Bepflanzungen für Innen- oder Aussenbereiche zu erstellen.</p> <p>Lernziele 1.1 - 1.6, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.4.2</p>
Bewertung	<p>Die schriftlichen Unterlagen werden von mindestens zwei Experten korrigiert und bewertet.</p>

### Präsentation und Fachgespräch (30 Minuten)

Beschreibung	<p><b>Teil 1: Präsentation (10 Minuten)</b> In diesem Prüfungsteil ist das im schriftlichen Teil erarbeitete Konzept zu präsentieren und zu erläutern.</p> <p><b>Teil 2: Fachgespräch (20 Minuten)</b> Ausgehend von der Präsentation werden in diesem Prüfungsteil die Berufskennnisse der Kandidaten geprüft.</p> <p>Lernziele 1.1 - 1.6, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.4.2</p>
Bewertung	<p>Die Präsentation und das Fachgespräch werden von mindestens zwei Experten bewertet.</p>

## Prüfungsteil 3: Betriebswirtschaft

---

### Schriftliche Prüfung (3 Stunden)

Beschreibung	<p>Dieser Prüfungsteil beinhaltet eine schriftliche Prüfung zu verschiedenen betriebswirtschaftlichen Fragen und typischen Situationen des Führungsalltags im Blumenfachgeschäft.</p> <p>Dazu gehören Anwendungsaufgaben in Verkauf und Verkaufsförderung, Betriebsorganisation, Mitarbeiterführung und Finanzen.</p> <p>Lernziele 1.1, 1.3, 1.6, 2.1.1 - 2.4.2</p>
Bewertung	<p>Die schriftlichen Unterlagen werden von mindestens zwei Experten korrigiert und bewertet.</p>

### Fachgespräch (30 Minuten)

Beschreibung	<p>Dieser Prüfungsteil beinhaltet ein Fachgespräch mit zwei Experten zu betriebswirtschaftlichen Fragen und Situationen im Blumenfachgeschäft.</p> <p>Lernziele 1.3, 2.1.1 - 2.4.2</p>
Bewertung	<p>Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Argumentationsfähigkeit und die Fachkenntnisse bewertet.</p>

## **2.6 Akteneinsicht und Beschwerden**

---

Im Fall eines Nichtbestehens der Prüfung (Verweigerung des Fachausweises) bzw. der Nichtzulassung zur Prüfung stehen den Kandidatinnen und Kandidaten Rechtsmittel zur Verfügung (siehe Ziffer 7.3 der Prüfungsordnung). Massgebend sind Art. 61 Berufsbildungsgesetz in Verbindung mit dem Bundesgesetz über das Verwaltungsverfahren. Die Merkblätter zum Akteneinsichtsrecht und zu Beschwerden sind auf der Homepage des SBFI zu finden:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html>

## **3 Inkrafttreten und Gültigkeit**

Die vorliegende Wegleitung tritt ab 28.01.2015 in Kraft.

Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung.

## Anhang: Themenbereiche und Prüfungsinhalte

### 1. Berufskennnisse

<b>Kompetenz</b>	Die Kandidatinnen und Kandidaten verfügen über grundlegende Kompetenzen in der Raumerfassung und der auf alltägliche Raumsituationen ausgerichteten Formen- und Farbgestaltung mit floralen Werkstoffen sowie geeigneten Produkten und Materialien.
<b>Anforderungen</b>	
<b>1.1 Gestaltung</b>	<p>Gestalterische Formbedeutung erkennen und in der allgemeinen und floralen Formgebung anwenden.</p> <p>Historischen und kulturellen Formenwandel verstehen und stilistische Tendenzen umsetzen.</p> <p>Grundlegende kompositorische Gesetzmässigkeiten kennen und auf das florale Gestalten übertragen.</p> <p>Allgemeingültige formale Gesetzmässigkeiten auf das florale Gestalten übertragen.</p>
<b>1.2 Farben</b>	<p>Historische Entwicklung und aktuelle Erkenntnisse der Farbenlehre beschreiben.</p> <p>Zusammenhang von Farben und Formen gestalterisch und anlassbezogen umsetzen.</p> <p>Grundlagen der Farbwahrnehmung kennen und beim floralen Gestalten bewusst einsetzen.</p> <p>Allgemeingültige Farbdefinition, Farbsymbolik und Farbordnungssysteme unterscheiden.</p> <p>Farbkontraste, Farbakzente, Spektralfarben und Lichtwerte erläutern und anwenden und analysieren.</p> <p>Prinzipielle Regeln zu Abmischverfahren und Farbanwendung (Farbthema, -beziehung, -verteilung, -anordnung, -quantitäten) erläutern.</p>
<b>1.3 Botanik</b>	<p>Physiologische Schäden erläutern, Parasiten bestimmen und deren Entwicklungsprozesse aufzeigen.</p> <p>Fachgerechte Pflege, insbesondere Düngereinsatz und Substratwahl von Pflanzen erläutern und anwenden.</p> <p>Neue Verbreitungswege von Krankheitserregern, Schädlingen und schädlichen Pflanzen als Folge der Globalisierung aufzeigen sowie die Bedeutung der Schwarzen Liste der invasiven Arten kennen.</p> <p>Auswahlkriterien von Vorschlägen für Bepflanzungen für Innen- oder Aussenbereiche erarbeiten.</p> <p>Verschiedene Kategorien (einheimische und exotische, bedrohte und invasive Pflanzenarten, Zierpflanzen, Wildpflanzen) bezüglich Herkunft, Ausbreitung und Aufkommen erläutern.</p>
<b>1.4 Material und Technik</b>	<p>Ökobilanz einzelner Pflanzen sowie gestalterischen und technischen Hilfsmitteln erläutern.</p> <p>Wertschätzung und fachlicher Umgang gegenüber Material und Ressourcen praktizieren / umsetzen</p> <p>Anwendung ausgesuchter traditioneller und neuer Materialien beschreiben und weiterführende Verwendungen gezielt einsetzen oder in Auftrag geben</p>
<b>1.5 Baustile und Kulturgeschichte</b>	<p>Stilbildende Merkmale der Architektur und Kultur (Altertum, Mittelalter, Neuzeit) zuordnen können und Bezüge zum floralen Gestalten herstellen.</p> <p>Geografische Bezüge und zeitliche Zuordnungen einzelner Baustile erkennen, analysieren und anhand regionaler Bauten floral interpretieren.</p>

<b>1.6 Raumerfassung und Entwurf</b>	Zeichnerische Grundlagen des Handentwurfs vollziehen, situationsgerechtes Einsetzen darstellender Veranschaulichung von Gestaltungsideen.
	Einfache Raumsituationen analysieren, verschiedene Perspektiven korrekt erfassen, zeichnerisch umsetzen und entsprechende Lösungsvorschläge erarbeiten.
	Staffage, Mobiliar und Schraffuren stilisiert darstellen
	Massstabsgerechte Planzeichnungen (Grundriss) verstehen und ausfertigen

## 2. Betriebswirtschaft

### 2.1 Verkauf und Verkaufsförderung

<b>Kompetenz</b>	Die Kandidatinnen und Kandidaten können ein Marketingkonzept mit den geeigneten Marketinginstrumenten umsetzen. Sie gestalten Angebote und Dienstleistungen entsprechend den verschiedenen Kundengruppen.
------------------	---

Anforderungen	
<b>2.1.1 Marketing Grundlagen</b>	<p>Grundlagen und Definition des Marketings beschreiben</p> <p>Inhalte eines Marketingkonzeptes beschreiben, definieren und umsetzen, insbesondere der Teile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne und externe Analyse, SWOT, MAFO, etc.</li> <li>• Strategische Vorgaben mit Marketingziele (qualitativ, quantitative, SMART) und Marketingstrategien z.B. nach Ansoff, Porter etc.</li> <li>• Marketing Mix mit den 4 P's</li> <li>• Implementierung mit Budgetierung und Umsetzung</li> <li>• Marketingkontrolle und Optimierungen</li> </ul> <p>Zielgruppen (Kern-, und Nebenzielgruppen) beschreiben, definieren und begründen anhand soziodemographischer Kriterien.</p> <p>Erstellen und gestalten eines Zielgruppenspezifische Marketingmix</p>
<b>2.1.2 Angebote und Dienstleistungen</b>	<p>Markt-Tendenzen, Trends und Konsumentenbedürfnisse systematisch erkennen, beobachten und geeignete Folgerungen ableiten</p> <p>Angebote im Rahmen des Marketingkonzepts sowie aufgrund der Bedürfnisse verschiedener Kundensegmente analysieren und gestalten</p> <p>Instrumente des Preismix kennen und anwenden wie z.B. Ziele der Preispolitik, Rabatt und Konditionenpolitik, Preistheorien, Rechtliche Grundlagen, etc.</p> <p>Sortiment von Schnittblumen, Pflanzen und Accessoires im Rahmen des eigenen Betriebs planen und kundenattraktiv gestalten</p> <p>Potenzial von einheimischen und regionalen Produkten sowie die für die Floristik-Branche gängigen Labels kennen und bewusst einsetzen.</p>
<b>2.1.3 Ladengestaltung und Warenpräsentation</b>	<p>Grundsätze der zeitgemässen Warenpräsentation im Innen- und Aussenbereich sowie in der Schaufenstergestaltung kennen und umsetzen</p> <p>Rechtliche Vorgaben bzgl. der Warenpräsentation und Kommunikation am POS kennen und umsetzen, insbesondere der Preisbekanntgabeverordnung, Warendeklaration, etc.</p> <p>Konsumentenverhalten erkennen und Waren entsprechend präsentieren</p> <p>Raumerfassung: Möglichkeiten der Raumgliederung und -tiefe ausnützen</p> <p>Optische Warenfülle erzeugen sowie Warenwert durch bewusste Anordnungen steigern</p>

**2.1.4 Kundenkontakt und Kundenbetreuung**

Kunden verschiedener Segmente beraten und betreuen

Kunden bezüglich der Gestaltung mit Schnittblumen, Pflanzen, den Dekorationsmöglichkeiten sowie dem Einsatz von technischen und gestalterischen Hilfsmitteln beraten und auf spezielle Kundenwünsche eingehen

Instrumente zur verkaufsorientierten Kundenkommunikation (Promotion) kennen und diese auf Fallbeispiele einsetzen können. Dazu gehören sowohl zeitgemässe Instrumente wie Social Media, online Kommunikation, als auch klassische Instrumente, wie Ausstellungen, Flyer und Briefe etc.

Verkaufsförderungsmassnahmen in und rund um den POS kennen und erklären können.

Komplexe Verkaufs- und Beratungsgespräche inkl. Verkaufsabschluss führen

Unterschiedliche Aufträge entgegennehmen und bearbeiten inkl. Budgetierung und Offerten Erstellung

Feedbacks entgegennehmen, bearbeiten, auswerten und geeignete Massnahmen ableiten

Reklamationen und Einwände entgegennehmen, bearbeiten und geeignete Massnahmen ableiten

Mit Kunden einen langfristig erfolgreichen Kundenkontakt aufbauen und pflegen

## 2.2 Betriebsorganisation

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten kennen die Grundlagen der Betriebsorganisation, können betriebliche Zielsetzungen umsetzen und stellen die kontinuierliche Erbringung von Produkten und Dienstleistungen situationsgerecht sicher.

Anforderungen	
<b>2.2.1 Ablauforganisation</b>	Bestandteile einer Ablauforganisation beschreiben und erklären, insbesondere des Arbeitsinhaltes, der Arbeitszeit, des Arbeitsraumes und der Arbeitszuordnung Arbeitsabläufe gestalten und optimieren unter der Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen wie Arbeitskräfte, Finanzen, Arbeitsmaterialien, Zeit, etc. und deren optimalen Einsatz
	Zielorientierte Optimierungen der betrieblichen Abläufe erarbeiten, auswählen und umsetzen mit Hilfe von Flow Charts, Checklisten, etc.
	Persönliche Tätigkeiten mit den entsprechenden Hilfsmitteln planen und organisieren sowie systematisch, effizient und qualitätsbewusst ausführen mit Hilfe von z.B. der Pareto Methode, Eisenhower Matrix, Tages-, Wochen-, Monatsplanungen, Pendenzenlisten, etc.
	Unterschiedlichste Aufträge planen und organisieren unter der Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen wie Arbeitskräfte, Finanzen, Arbeitsmaterialien, Zeit, etc. und deren optimalen Einsatz
<b>2.2.2 Qualitätsmanagement</b>	Qualitätsstandards beschreiben, verstehen und erläutern sowie deren Zweck und Bedeutung aufzeigen Nennen und erklären der wichtigsten Qualitätsstandards wie z.B. ISO, etc.
	Qualität von Produkten und Dienstleistungen kontrollieren und optimieren
<b>2.2.3 Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz</b>	Massnahmen zur Unfallverhütung anleiten und umsetzen Massnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit anleiten und umsetzen Rechtliche Grundlagen und Branchenstandards zur Unfallverhütung und Präventionsmassnahmen kennen und anwenden z.B. Arbeitsrecht, Umgang mit Chemikalien, Arbeitssicherheit, etc.
<b>2.2.4 Lagerbewirtschaftung, Ökologie</b>	Strategien der Lagerbewirtschaftung wie z.B. First in First Out, Last in – First Out, Dynamische Lagerhaltung, Reservationsprinzip, etc. kennen und beschreiben Lagerorganisation und -bewirtschaftung anordnen und überwachen
	Warenbestellungen und Einkauf für das Tagesgeschäft ökonomisch und ökologisch planen, ausführen und Lieferungen kontrollieren
	Kenntnisse über fachgerechte und ökologische Abfallbewirtschaftung (Vermeiden, Vermindern, Wiederverwerten, Umnutzen, Kompostieren, Rezyklieren, Vergären, fachgerecht Entsorgen).

## 2.3 Mitarbeiterführung

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten kennen die wichtigsten Führungsregeln und haben Kenntnisse in der Mitarbeiterführung. Sie erkennen die Chancen eines korrekten und motivierenden Umgangs mit Mitarbeitenden.

Anforderungen	
<b>2.3.1 Führung und Kommunikation</b>	<p>Arbeitsrechtlichen Vorgaben gem. Arbeitsrecht kennen und umsetzen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgaben zu Ferien, Arbeitszeiten, Pausen, Überstunden, Überzeit, Höchstarbeitszeit, etc.</li> <li>• Kündigungsfristen und Probezeit</li> <li>• Mutterschutz und spezielle Vorgaben im Umgang Lernenden</li> <li>• Etc.</li> </ul> <p>Führungsinstrumente beschreiben, verstehen und entsprechend der eigenen beruflichen Position anwenden, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Management by Objektivs</li> <li>• Mitarbeitergespräche wie z.B. Jahres-, Zwischen-, Probezeitgespräch, etc.</li> <li>• Definition und klare Regelung von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen</li> <li>• Mitarbeiterförderung</li> <li>• Konstruktive Kritik und Feedback</li> <li>• Vorbildfunktion</li> <li>• Etc.</li> </ul> <p>Verschiedene Führungsstile wie z.B. autoritärer, kooperativer, karitativer, laissez-faire, situativer, etc. Führungsstile kennen und beschreiben</p> <p>Arbeitsaufträge erteilen und Arbeitsresultate kontrollieren anhand verschiedener Kontrollmassnahmen wie z.B. Stichprobe, regelmässiger Kontrolle, Selbstkontrolle, etc.</p> <p>Systematisch Arbeitsleistungen der Mitarbeitenden beurteilen</p> <p>Mitarbeitenden konstruktiv und regelmässig Feedback geben inkl. Kenntnisse der wichtigsten Feedbackregeln</p> <p>Kommunikationsgrundsätze kennen, beschreiben und situationsgerecht anwenden u.a. Kommunikationstheorie nach Watzlawick, Grundsätze der aktiven Kommunikation, etc.</p> <p>Informationen und relevante Sachverhalte mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kunden und externen Stellen angepasst und adressatengerecht kommunizieren</p>
<b>2.3.2 Aus- und Weiterbildung</b>	Mitarbeitende und Lernende instruieren, unterstützen und gezielt fordern und fördern
<b>2.3.3 Teamentwicklung</b>	<p>Teams entsprechend den Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden zusammenstellen und anleiten</p> <p>Die Bedeutung von Motivation und deren Einfluss auf Teams und den Erfolg verstehen und Massnahmen ableiten.</p> <p>Mitarbeitende und Teams begleiten, führen und motivieren</p> <p>Grundsätzliche Kenntnisse über die klassischen Motivationstheorien, wie Maslov und Herzberg.</p>
<b>2.3.4 Konfliktbewältigung</b>	<p>Definition und Unterschiede von Konflikten und Problemen darlegen</p> <p>Ursachen und Dynamik von Konflikten verstehen und entsprechende Massnahmen ableiten unter Berücksichtigung der Konfliktebenen wie Sach-Beziehungsebene und der Konfliktarten wie Rollen-, Ziel-, Werte-, Interessen-, etc.</p> <p>Disziplinarische Massnahmen ergreifen, begründen und ausführen</p>

## 2.4 Finanzen

### Kompetenz

Die Kandidatinnen und Kandidaten wenden die wichtigen Instrumente im Finanz- und Rechnungswesen an und kalkulieren Verkaufspreise von Produkten und Dienstleistungen.

Anforderungen	
<b>2.4.1 Rechnungswesen</b>	Rechnungen und Quittungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Vorgabenerstellen
	Periodische Abschlüsse u.a. Erfolgsrechnung und Bilanz interpretieren
	Bedeutung von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen kennen, sie interpretieren und geeignete Massnahmen ableiten, insbesondere <ul style="list-style-type: none"><li>• Lagerumschlag</li><li>• Verderbsquote</li><li>• Eigenkapitalquote</li><li>• Liquiditätsgrad 2</li><li>• Personalkostenquote</li><li>• Warenaufwandsquote</li><li>• Umsatz pro VAK</li><li>• Umsatz pro m<sup>2</sup></li><li>• Etc.</li></ul>
<b>2.4.2 Kalkulation</b>	Einkaufs- und Verkaufskalkulationen (Aufbauende und Abbauende Kalkulation inkl. MWST) von Floralien, Werkstücke und Dienstleistungen ausführen
	Offerten erstellen
	Nachkalkulation durchführen