

Was ist neu?

▪ Das Berufsbild ist anders formuliert:

statt Schlagworten (zB einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Grundkenntnisse über den Datenschutz, Arbeiten mit Formularen und Vordrucken) wird der „Ausbildungsplan“ für den Betrieb kompetenzorientiert formuliert.

Was heißt kompetenzorientiert formuliert?

Das Berufsbild beschreibt, welche Kompetenzen der Lehrling im Rahmen der Ausbildung zu erwerben hat. Das heißt,

- **welche Aufgaben** der Lehrling ausführen kann,
- auf Basis welcher **Kenntnisse** er/sie das kann (wenn das zur Spezifizierung bzw. besseren Veranschaulichung geboten ist) und
- **in welchem Grad der Eigenständigkeit und Verantwortungsübernahme** er es tut (selbständig, mitwirken etc.), sofern dies aus der Tätigkeitsbeschreibung nicht logisch ersichtlich ist.

▪ Das Berufsbild ist in Kompetenzbereiche gegliedert:

fachübergreifende Kompetenzbereiche	fachliche Kompetenzbereiche
<ul style="list-style-type: none">• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld• Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten• Digitales Arbeiten	<ul style="list-style-type: none">• Kundenakquise und Kundenberatung• Kundenbetreuung• Office-Management

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau kann ab 1. Mai 2020 begonnen werden. Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter: <https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon.html>

Wesentliche inhaltliche Änderungen/Neuerungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind grau hervorgehoben.

Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachlichen Ausbildungsziele zu erreichen:

Kundenakquise und Kundenberatung

- geeignete Maßnahmen und Aktionen zur Neukundengewinnung ausarbeiten und umsetzen
- geld- und währungspolitische Instrumente identifizieren
- Kundenanfragen beantworten und komplexe Kundenanfragen an die zuständige Stelle weiterleiten
- sich nach rechtlichen Vorgaben vorstellen und die rechtlich vorgeschriebene Standardinformation übergeben
- die Kundensituation analysieren und Kundenbedürfnisse ermitteln
- geeignete Angebote erstellen
- über die Eckdaten und Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte informieren
- die unterschiedlichen Produkte erklären und bei der Auswahl von Produkten unterstützen
- auf Zusatzprodukte bzw. Zusatzbausteine hinweisen und anbieten
- auf Fragen des Kunden eingehen und kompetent antworten oder gegebenenfalls recherchieren und nachliefern
- die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen
- Verkaufsgespräche führen, den Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten und Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen
- den Kunden bei der Antragsstellung unterstützen
- bei Beratung und/oder Vermittlung Instrumenten für Aufbau, Erhalt und Absicherung von Vermögen oder von Unternehmensbeteiligungen von Geld- und Kapitalmarktinstrumenten oder bei der Abwicklung von Leistungsfällen mitwirken
- Antragsprüfungen durchführen bzw. weiterleiten und bei der Vertragserstellung oder Antragsablehnung mitwirken

Kundenbetreuung

- Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen durchführen
- bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen
- die Pflichten des Kunden darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären
- Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte erklären
- Schadensmeldungen dokumentieren
- Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung an Dritte weiterleiten
- Verträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten bzw. Bindefristen sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen
- bei der Vertragsauflösung mitwirken
- Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten

Office Management

- Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent nutzen
- Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren und nötigenfalls bearbeiten
- Auskünfte geben bzw. an die zuständige Stelle verweisen und Auskünfte einholen
- Schriftverkehrsarbeiten erledigen
- Posteingang und -ausgang bearbeiten
- Termine, Besprechungen und Meetings organisieren
- bei der Organisation von Dienstreisen mitwirken
- Kassa führen
- einfache Kennzahlen ermitteln und Statistiken aufbereiten
- die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln
- Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
- an der Beschaffung mitwirken
- Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen

Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachübergreifenden Ausbildungsziele zu erreichen:

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen
- wesentliche Merkmale der Branche darstellen
- Aufgaben selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten
- projektbezogen arbeiten
- zielgruppengerecht kommunizieren
- kundenorientiert* agieren

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- qualitätsorientiert arbeiten
- gesundheitsschonend und sicher arbeiten
- nachhaltig und ressourcenschonend handeln

Digitales Arbeiten

- Software und weitere digitale Anwendungen verwenden
- digital kommunizieren
- Dateien und Ablagen organisieren
- Informationen suchen und beschaffen
- Daten und Informationen bewerten und auswählen
- Datensicherheit und Datenschutz bei den jeweiligen Aufgaben beachten

* Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.

Gegenüberstellung wesentlicher Ausbildungsinhalte alt – neu im Bereich Buchführung

Bisherige Inhalte:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	

Neue Inhalte:

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.7.1 die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.7.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.7.3 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.			
6.7.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			