QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Bankkaufmann/Bankkauffrau

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktionsteam
Andreas Trummer, Bernadette Hutter, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit
Erika Kronfuß, Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Bank und Versicherung, Wirtschaftskammer Österreich
BAWAG P.S.K., Dieter Hofko
Gewerkschaft GPA
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG
HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG
Raiffeisenbank Region Freistadt eGen
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft
UniCredit Bank Austria
Volksbank Wien AG

Coverfotos: shutterstock.com/tanja-vashchuk, shutterstock.com/Jeanette Dietl

Wien, Dezember 2020
ISBN 978-3-903310-74-2

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Bankkaufmann/Bankkauffrau. Wien 2020

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 26
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 29
Ausbildung im Betrieb 36
Ausbildung in der Berufsschule 46

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 49
Inhalt Tool 2 50
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 53
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 78
Digitales Arbeiten 85
Kundenberatung und Verkauf 97
Zahlungsverkehr 114
Office Management 118
Ausbildungsmaterialien 127

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 133
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 134
Anmeldung zum Antritt zur LAP 135
Betriebliche Unterstützung zur LAP 136
Vorbereitung auf die LAP 136
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 137
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 140
Wiederholung der LAP 140
Verhinderung bei der LAP 141
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 141

TOOL 4: KARRIERE **143**
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 144
Weiterbildung in der Bank 146

ANHANG **149**
Berufsbild Bankkaufmann/Bankkauffrau 150

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten

Tool 2

Erfolgreich ausbilden
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP)
- Inhalte und Ablauf der LAP
- Tipps für die Vorbereitung auf die LAP

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Banken aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

Bundessparte Bank und Versicherung
https://www.wko.at/branchen/bank-versicherung/start.html

Wirtschaftskammer Österreich
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html

Gewerkschaft GPA
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

Qualität in der Lehre
https://www.qualitaet-lehre.at

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung
https://www.lap.at

Plattform für AusbilderInnen
https://www.ausbilder.at

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/
https://www.ausbildungsleitfaden.at

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:

Ablauf des Feststellungsverfahrens

Ihr Betrieb stellt einen
Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)
bei der
Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob Ihr Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓ ↓

Rechtliche Voraussetzung
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

Betriebliche Voraussetzungen
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person – ein/eine AusbilderIn** – zur Verfügung stehen.

↓ ↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 150.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 31.

Wenn Sie Fragen haben:

- **Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung. Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
  https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html
- Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:** https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html
- Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten: https://www.lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein.

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Absolvieren eines Ausbilderkurses

- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Schließt mit einem Fachgespräch ab

Inhalte des Fachgesprächs:

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbilds
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG), den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen. Möglicherweise verfügen Sie oder einer/eine Ihrer MitarbeiterInnen bereits über die notwendige Qualifikation?

Hinweise

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

Informationen zur Ausbilderprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

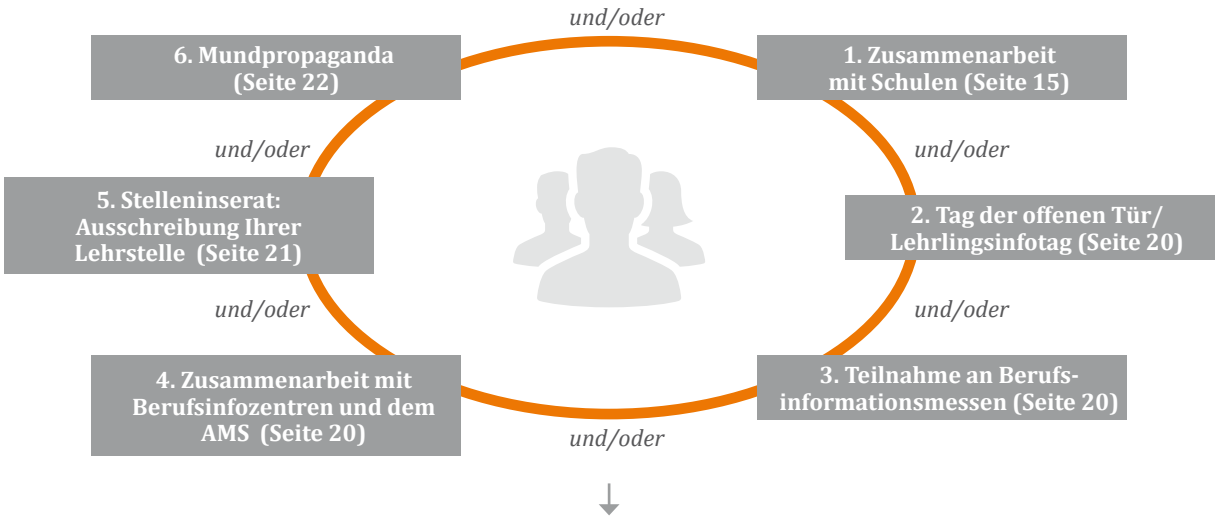
„Wir haben viele ehemalige Lehrlinge, die nun selbst Jugendliche ausbilden. Die Funktion als Lehrlingsausbilderin bzw. Lehrlingsausbilder ist ein guter erster Schritt auf der Karriereleiter."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Die Lehrlingssuche

Sie haben viele Möglichkeiten, Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam zu machen:

So erreichen Sie Jugendliche



Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 22)

Hinweis

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

So finden Sie den richtigen Lehrling:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrstellenboerse.html

SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

1. Zusammenarbeit mit Schulen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche	b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebs-erkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 16	Seite 16	Seite 16	Seite 18

Schulen in Österreich:
https://www.schule.at/schulfuehrer.html

© shutterstock.com/Jeanette Dietl

a) Schulbesuche

Stellen Sie in Schulen Ihren Betrieb, Ihre Lehrlingsausbildung, die Berufschancen und die Weiterbildungsmöglichkeiten vor.

Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

Ermöglichen Sie Schulklassen Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schülerinnen und Schüler Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Überlegen Sie auch, ob Sie Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit geben wollen, Ihren Betrieb zu erkunden. Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebserkundung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile der SchülerInnen
Sie können …	SchülerInnen können abklären, ob …
■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:

Möglichkeiten der Schnupperlehre

Berufspraktische Tage als Schulveranstaltung	Individuelle Berufsorientierung während der Unterrichtszeit	Individuelle Berufsorientierung außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht)
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts (alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern)	Für SchülerInnen ab der 8. Schulstufe allgemeinbildender sowie berufsbildender mittlerer und höherer Schulen	Für alle SchülerInnen ab der 8. Schulstufe
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu mehreren Tagen** statt.	Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen hin vom Klassenvorstand die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung an **bis zu maximal fünf Tagen** im Schuljahr dem Unterricht fern zu bleiben.	Die SchülerInnen können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Betrieb und Kalenderjahr** absolvieren.
Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der SchülerInnen durch die LehrerInnen. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen.	Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsberechtigten oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebes, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in sozialen Medien, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt,** sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage nicht **in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“:
https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/

Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

„Durch die berufspraktischen Tage können die Lehrstelleninteressenten besser einschätzen, ob dieser Beruf ihren Vorstellungen entspricht. Sie sehen, dass es in der Ausbildung nicht nur ums Geldzählen geht, sondern dass sie mittendrin bei den Kunden sind.“
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

d) Teilnahme an Elternabenden

Eltern sind maßgeblich an der Berufs- und Bildungswahl ihrer Kinder beteiligt. Stellen Sie daher auch Eltern Ihren Betrieb vor. Durch die Mitwirkung an Elternabenden bekommen Sie Zugang zu dieser wichtigen Zielgruppe.

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Interesse	☐ sehr interessiert	☐ interessiert	☐ mäßig interessiert	☐ gleichgültig
Kontaktfreude/Offenheit	☐ sehr kontaktfreudig	☐ kontaktfreudig	☐ eher zurückhaltend	☐ verschlossen
Freundlichkeit	☐ sehr freundlich	☐ freundlich	☐ mäßig freundlich	☐ eher unfreundlich
Kommunikationsfähigkeit	☐ kann sich sehr gut ausdrücken	☐ kann sich gut ausdrücken	☐ kann sich mäßig ausdrücken	☐ sprachliche Mängel
Selbstständigkeit	☐ sehr selbstständig	☐ selbstständig	☐ eher unselbstständig	☐ braucht sehr viel Führung
Pünktlichkeit	☐ überpünktlich	☐ pünktlich	☐ manchmal unpünktlich	☐ immer unpünktlich
Genauigkeit	☐ sehr genau	☐ ziemlich genau	☐ mäßig genau	☐ schlampig
Auffassungsvermögen	☐ sehr rasch	☐ recht zügig	☐ eher langsam	☐ sehr langsam
Durchhaltevermögen	☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ lässt sich leicht ablenken	☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall
als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage" oder „Lehrlingsevents" ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Facebook, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

Teilnahme an Berufsinformationsmessen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

„Unsere Lehrlinge sind auch auf Ständen bei Berufsmessen vertreten. Dabei stellen sie den Schülerinnen und Schülern den Lehrberuf und unsere Lehrlingsausbildung vor. Da die Lehrlinge in einem ähnlichen Alter sind, fällt die Kommunikation leichter als mit Erwachsenen".
Bst.Dir. Hubert Pröll, Bankstellenleiter Raiffeisenbank Region Freistadt eGen

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Ausschreibung von Lehrstellen

Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at	Anzeigen in Printmedien und im Internet	Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen	Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihren Filialen	Soziale Netzwerke
Beispiele: ■ Schalten von kostenlosen Inseraten ■ Suche nach Lehrstellen-interessenten	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Wochenzeit-schriften ■ Fachzeitschriften ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachverbänden ■ Jugendmagazine ■ Jobportale ■ Job Apps			Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ XING ■ LinkedIn

Hinweis

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

Lehrstellenbörse:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse

Ausschreibung von Lehrstellen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlingssuche erfolgt bei uns über verschiedene Kanäle, wie zB über unsere Website oder über Stellenportale. Zusätzlich spielen wir Stellenausschreibungen auf den Monitoren in den Geschäftsstellen ein. Ab heuer setzen wir verstärkt auf Social Media."
Mag. Johannes Muhr, HR Business Partner HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG

6. Mundpropaganda

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Kunden, Geschäftspartner etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel in den Filialen auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

Mundpropaganda:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

„Wir verwenden in den Filialen Papp-Aufsteller, um auf unsere Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Zudem setzen wir stark auf die Weiterempfehlungen aus unserem Netzwerk an Kunden und Kooperationspartnern. Das ist für uns sehr angenehm, da wir dadurch das Umfeld der Lehrstellen-interessenten kennen.“
Alexander Grasel, MBA, stv. Regionaldirektor RD Wien Volksbank Wien AG

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.

Mögliche Info- und Werbematerialien

Infomaterialien	Lehrlingsvideo/Imagefilm	Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“
Beispiele: ■ Flyer ■ Folder, Broschüren ■ Plakate ■ SchülerInnenkalender	Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor.	Beispiele: ■ Kugelschreiber ■ USB-Stick ■ Spardosen ■ Kartenhüllen

Info- und Werbematerialien:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebsite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

Sie können auch Social-Media-Kanäle wie Facebook, YouTube, Instagram etc. für die Bewerbung Ihres Betriebes und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
■ überregionale und regionale Zeitungen ■ Fachzeitschriften ■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender ■ österreichweite sowie lokale Radiosender ■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler ■ soziale Medien ■ digitale Medien, zB YouTube, Blogs, fachspezifische Foren	■ Lehrlingsausbildung allgemein ■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruiting-Events ■ Berichte über Veranstaltungen, zB Weltspartag ■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben ■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, zB Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichneter Lehrbetrieb, Auszeichnungen von AusbilderInnen ■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen ■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte ■ Projekte mit Schulen ■ Berichte über Auslandspraktika ■ besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung

Positive Medienberichte:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

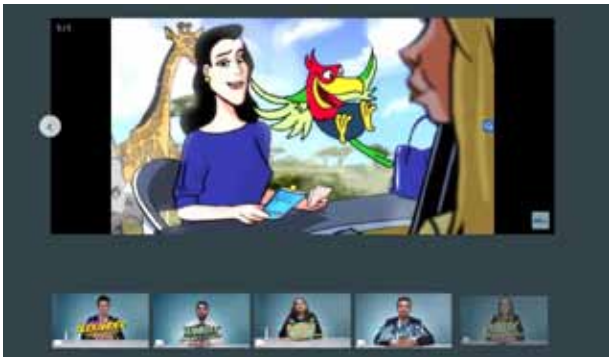
© shutterstock.com/Asada Nami

Best Practice

Wie können Sie Ihre Lehre bewerben?

Eine kreative Möglichkeit bieten Lehrlingsvideos. Die Lehrlinge der Erste Bank verfassten etwa Geschichten, wie sie die Lehre der Bank bewerben würden. Ein Filmunternehmen führte danach mehrere Castings durch und wählte die fünf interessantesten Geschichten aus. Diese wurden mit dem jeweiligen Lehrling als Hauptdarstellerin bzw. Hauptdarsteller verfilmt. Die Lehrlingsvideos liefen anschließend auf Bildschirmen in allen Filialen sowie am Erste Campus.

Durch den Wettbewerb befassten sich die Lehrlinge näher mit dem betrieblichen Marketing und lernten, wie Werbebotschaften gestaltet werden können, um die Aufmerksamkeit der Zielgruppe auf sich zu ziehen.



Lehrlingsvideos:
https://www.sparkasse.at/erstebank/karriere/lehrlinge

AUS DER PRAXIS

„Die besten Werbeträger für unsere Lehre sind die Lehrlinge selbst. In den Lehrlingsvideos erzählen sie auf kreative Art und Weise, wie sie ihren Job sehen. Dadurch können sich Lehrstelleninteressentinnen und -interessenten ein besseres Bild von der Lehre machen.“
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

+

welche Kriterien ein/eine BewerberIn auf jeden Fall erfüllen muss, um in die nächste Runde zu kommen?

↓

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnupperlehre
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/Lehrlingscasting

↓

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbstständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen des Assessment-Centers achte ich darauf, ob die Kandidatinnen und Kandidaten aus sich herausgehen und gerne ins Gespräch einsteigen. Dazu frage ich sie am Ende der Selbstpräsentation etwa welche Hobbys sie haben oder was ihre Eltern beruflich machen. Sind die Lehrstelleninteressenten bereit, etwas über sich zu erzählen, zeigt mir das, dass sie keine Scheu haben und gerne mit anderen Menschen in Kontakt treten. Diese Social Skills sind in unserem Beruf Grundvoraussetzung."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

„Für eine gute Kundenberatung ist ein gewisses Maß an Problemlösungskompetenz erforderlich. Sind die Bewerberinnen und Bewerber zB in einem Verein tätig, fragen wir sie beim Bewerbungsgespräch, wie sie Konfliktsituationen in ihrem Verein in der Vergangenheit gelöst haben. Dadurch machen wir uns ein Bild davon, ob die Jugendlichen lösungsorientiert handeln."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

„Nach einer Vorselektion der Bewerbungsunterlagen laden wir die LehrstelleninteressentInnen zu einem Assessment-Center ein, im Rahmen dessen sie verschiedene Übungen absolvieren. Dadurch versuchen wir festzustellen, ob die LehrstelleninteressentInnen Vertriebstalente sind."
Mag. Johannes Muhr, HR Business Partner HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG

2. Rückmeldung an die Bewerberinnen und Bewerber über die Zu- bzw. Absage zur Lehrstelle

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (zB nach Abschluss der Schnupperlehre oder am Ende des Bewerbungsgesprächs)

Lehrlingsauswahl:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/lehrlinge-auswaehlen/

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at

„Der Recruitingprozess muss rasch gehen. Egal, wie der Auswahlprozess aufgebaut ist – ob er in Präsenzterminen oder online stattfindet – sollte von der Bewerbung bis zur Zu- oder Absage nicht zu viel Zeit vergehen. Haben uns die Jugendlichen überzeugt, bekommen sie spätestens nach zwei Wochen eine Zusage."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Aus der Praxis

Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,
- die die Schulpflicht erfüllt haben,
- beim AMS gemeldet sind und
- keine Lehrstelle in einem Betrieb finden,

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.
Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer überbetrieblichen Ausbildungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung hat die Ausbildungseinrichtung mit Unternehmen, im Idealfall mit Ausbildungsbetrieben, zu kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?
- Im Rahmen der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling und seine Arbeitseinstellung über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 34).

Haben Sie Interesse?
Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

Best Practice

Lehrlingscasting

Wie lässt sich herausfinden, ob die Bewerberinnen und Bewerber die für eine Bankkauffrau bzw. einen Bankkaufmann erforderlichen Soft-Skills mitbringen? Die UniCredit Bank Austria führt mit den Lehrstelleninteressenten ein Lehrlingscasting mit folgenden Übungen durch:

Beratungsgespräch

Jeweils zwei Bewerberinnen und Bewerbern wird eine Situation und eine Rolle vorgegeben. So schlüpft beispielsweise ein Lehrstelleninteressent in einem Beratungsgespräch eines Reisebüros in die Rolle der Beraterin oder des Beraters, während der zweite Jugendliche den Kunden spielt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Vertrieb und der Personalabteilung beobachten das Rollenspiel und bewerten die Bewerberinnen und Bewerber. Mithilfe dieser Übung lässt sich beispielsweise einschätzen, wie die Jugendlichen eigene Anliegen vorbringen oder auf die Wünsche von anderen eingehen.

Problemsituation

Jeweils zwei Bewerberinnen und Bewerber werden mit einer Problemsituation konfrontiert. Ein Lehrstelleninteressent spielt beispielsweise die Klassensprecherin oder den Klassensprecher und kommt mit einem Problem zur Schulsprecherin oder zum Schulsprecher. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Vertrieb und der Personalabteilung beobachten das Rollenspiel und stellen etwa fest, ob die Bewerberinnen und Bewerber Empathie für einander zeigen und lösungsorientiert handeln.

Gruppendiskussion

Die Bewerberinnen und Bewerber führen eine Gruppendiskussion zu einem bestimmten Thema. Zum Beispiel soll in der Schule ein Nachhaltigkeitsprojekt umgesetzt werden. Die Lehrstelleninteressenten schlüpfen in die Rolle der Klassensprecherin oder des Klassensprechers und versuchen, in der Gruppendiskussion ihre jeweilige Idee durchzusetzen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Vertrieb und der Personalabteilung beobachten und bewerten die Diskussion. Dabei machen sie sich beispielsweise ein Bild davon, ob die Bewerberinnen und Bewerber Teamplayer sind, aber trotzdem ihre eigene Meinung vertreten können.

„Wir rufen die Bewerberinnen und Bewerber spätestens eine Woche nach dem Lehrlingscasting an und besprechen mit ihnen zB was uns positiv aufgefallen ist und in welchen Bereichen noch Lernpotential besteht. Dadurch sollen alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer – unabhängig davon, ob sie aufgenommen wurden oder nicht – einen Mehrwert aus dem Lehrlingscasting ziehen.“
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

Vor Beginn des Lehrverhältnisses:

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.

1. Woche

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

2. Woche

3. Woche

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle

Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertreterin oder vom Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbildes **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

Lehrvertrag:
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html

Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Online-Lehrvertragsanmeldung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
https://wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer**. Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen des **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes** (KJBG) und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche** (KJBG-VO) anzuwenden.

Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

Hinweise

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
https://wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):
https://wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

3. Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Angestellte der Banken geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Kollektivvertrag für Angestellte der Banken:
https://www.wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

Gewerkschaft GPA-Informationen zum Kollektivvertrag der Banken:
https://www.gpa.at/kollektivvertrag/banken-und-versicherungen/banken

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 36.

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WKO.

Probezeit in der Lehre:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“	Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“	
Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Nach Möglichkeit keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen	Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt	
Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig	Voraussetzungen: ■ Zustimmung des Lehrbetriebs ■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden ■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten	
Keine Lehrzeitverlängerung	Ohne Lehrzeitverlängerung	Mit Lehrzeitverlängerung

Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura_bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag_lehreundmatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

Förderungen für Lehrbetriebe	Förderungen für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit	
Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an internationalen Wettbewerben	

Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Website der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
https://www.lehrefoerdern.at

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung

Weitere Bildungsförderungen:
https://bildungsfoerderung.bic.at/

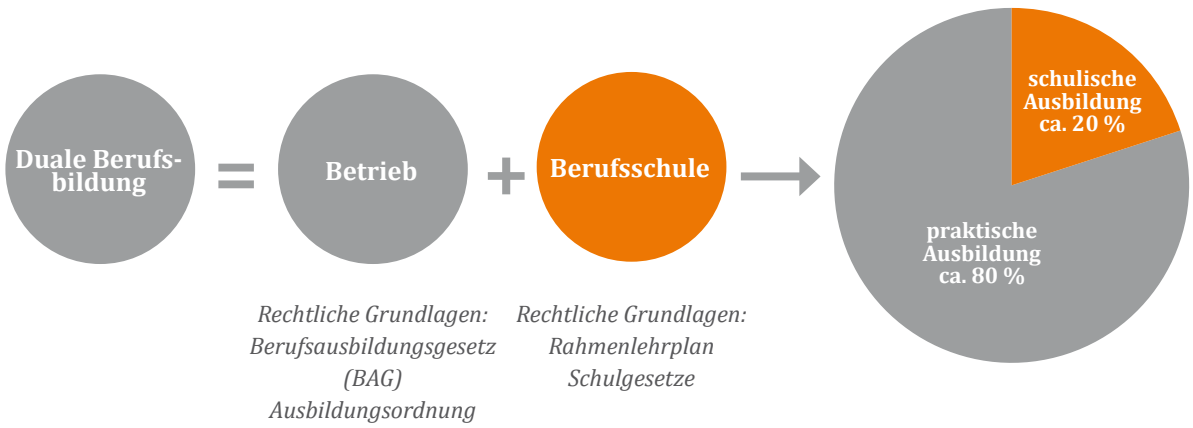
© shutterstock.com/New Africa

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.

Die duale Berufsbildung



Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 46.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau, sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungs-ordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
Berufsbild	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**.

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 150 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden. Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon/B/Bankkaufmann-Bankkauffrau.html

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0

© shutterstock.com/goodluz

Best Practice

Social Skills

Zur bestmöglichen Betreuung von Kunden benötigen Lehrlinge neben fachlichem Wissen auch ein selbstbewusstes und überzeugendes Auftreten. Um die Social Skills zu fördern, organisierte die HYPO NOE ein pferdegestütztes Training für ihre Lehrlinge.

Im Zuge dieses Outdoor-Trainings hatten die Jugendlichen die Aufgabe, Pferde zu führen. Das Ziel war es, die eigene Körpersprache so zu kontrollieren, dass ihnen die Vierbeiner folgten. Die Lehrlinge hatten dadurch die Möglichkeit, authentisches und selbstsicheres Auftreten zu üben.

Darüber hinaus befassten sich die Lehrlinge im Training mit dem Thema Objektivität. Sie lernten etwa: Wann beobachte ich etwas? Wann bewerte ich bereits?

Die Erfahrungen aus dem pferdegestützten Training helfen den Lehrlingen im Bankalltag. Durch die bewusste Auseinandersetzung mit den persönlichen Einstellungen können sie etwa besser einschätzen: Wie wirke ich auf den Kunden? Dadurch fällt ihnen der Umgang mit Kunden leichter.

„Im Zuge des pferdegestützten Trainings lernen unsere Lehrlinge, wie sie eine Situation objektiv betrachten können. Das hilft ihnen dabei, zum Beispiel mit Reklamationen besser umzugehen."
Mag. Johannes Muhr, HR Business Partner HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG

3. Bevor Sie mit der Ausbildung Ihres Lehrlings beginnen ...

Ausbildungsplan erstellen
Ihr Ausbildungsplan soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen liefern: Wann muss dem Lehrling was vermittelt werden? Wie kann der Ausbildungsfortschritt dokumentiert werden?

Basierend auf dem gesetzlichen Berufsbild wurde dieser **Ausbildungsleitfaden** entwickelt. Hier finden Sie alle vorgegebenen Inhalte für alle Lehrjahre inkl. praktischer Beispiele und Statements von erfahrenen Ausbilderinnen und Ausbildern.

Eine weitere Möglichkeit den Ausbildungsfortschritt zu dokumentieren ist die **Ausbildungsdokumentation**. Dort finden Sie die Berufsbildpositionen nach Lehrjahren in der Kurzfassung. In dieser Unterlage können Sie abhaken, was Ihr Lehrling bereits gelernt hat: elektronisch direkt im pdf-Dokument oder ausgedruckt auf Papier.

Ausbildungstipps

Welche Ausbildungsmethoden können Sie einsetzen?
- Erklären und zeigen Sie Tätigkeiten vor und lassen Sie Ihren Lehrling diese nachmachen und üben.
- Übergeben Sie dem Lehrling Arbeiten/Aufgaben, die er selbstständig durchführen kann.
- Binden Sie den Lehrling in betriebliche Abläufe ein.
- Lassen Sie Lehrlinge voneinander lernen.
- Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte.

Lehrlingsmappe gestalten
Durch eine Lehrlingsmappe hat Ihr Lehrling alle notwendigen Informationen auf einem Blick. Mögliche Inhalte:
- Informationen über den Lehrbetrieb
- Ansprechpersonen: Wer ist meine Ausbilderin bzw. mein Ausbilder?
  Wer ist meine Ansprechpartnerin bzw. mein Ansprechpartner?
- Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan)
- Arbeitszeiten und Pausenregelungen
- Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch
- Überblick über geplante Lehrlingsseminare
- Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie zB Gesundheitsförderung, Lehrlingsausflüge
- Rechte und Pflichten des Lehrlings
- Sicherheitsanweisungen
- Regeln für den richtigen Umgang miteinander
- Protokolle von Feedbackgesprächen
- Ausbildungsdokumentation
- Fachbegriffe der Branche
- Erläuterungen zu betrieblichen Regelungen, wie zB Ablagesystem, Freigabeprozesse
- Zeugnisse etc.

Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.

AUS DER PRAXIS

„Gerade am Beginn sind die Lehrlinge mit den vielen Infos ziemlich gefordert. Wir haben daher ein Online-Tool, in welchem sie jederzeit verschiedenste Themen nachschlagen können. Hier finden die Lehrlinge wichtige Informationen, wie: Lehrpläne, Seminartermine oder das Feedback der Lehrlingsbeauftragten."
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	Mögliche Überlegungen: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe")	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe finden Sie auf Seite 39.

Hinweis

Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten,** die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der WKO (siehe Linktipp). Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 128.

AUS DER PRAXIS

„Am ersten Tag der Lehrlingsausbildung veranstalten wir einen Welcome Day. Bei einem gemeinsamen Frühstück lernen die neuen Lehrlinge die Älteren kennen und können sich mit ihnen austauschen. Das erleichtert den Einstieg ins Unternehmen."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

Ausbildung gestalten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

© shutterstock.com/Andrey_Popov

AUS DER PRAXIS

„Wir weisen den Lehrlingen bereits am ersten Tag der Ausbildung einen Mentor zu. Dieser führt die Jugendlichen in die ersten Arbeitsprozesse ein und macht sie mit den wichtigsten Tools des täglichen Bankgeschäfts vertraut. Der Mentor führt mit den Lehrlingen regelmäßig Gespräche und gibt ihnen Feedback. So können sie sich sukzessive weiterentwickeln."
Bst.Dir. Hubert Pröll, Bankstellenleiter Raiffeisenbank Region Freistadt eGen

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		○
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		○
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? *zB Lehrlingsmappe, Namensschild, Computer-Passwort*		○
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		○
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? *zB Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?*		○
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		○

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		○
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		○
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine Ansprech-partnerInnen sind.		○
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		○
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Laptop, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		○
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		○

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE
Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und/oder welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt die Filialleiterin bzw. der Filialleiter deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?**

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

- **Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?**

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde die Bank gegründet?
- Welche weiteren Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Produkten und Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche verschiedenen Sparprodukte gibt es in unserer Bank? Zu welchen Themen bieten wir unseren Kunden Beratungen an?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Best Practice

Onboarding

Die UniCredit Bank Austria lädt ihre Lehrlinge in der ersten Woche der Lehrlingsausbildung in das Ausbildungszentrum in Wien ein. Im Rahmen eines Business Lunches erhalten die Jugendlichen die Gelegenheit, mit Führungskräften verschiedener Regionen und Filialen zu plaudern. Dadurch lernen sie das Unternehmen besser kennen.

Durch verschiedene Übungen zu Themen wie Körpersprache, Umgang mit Kunden oder Diversity werden die Lehrlinge auf ihre Zeit in der Filiale vorbereitet. Zudem sorgt ein Buddy-System dafür, dass sich die Jugendlichen untereinander vernetzen. Ist ein Lehrling beispielsweise krank, kann er sich bei einem anderen Lehrling über die Inhalte eines Seminars erkundigen.

Am Ende der Onboarding-Woche erhalten die Lehrlinge die Aufgabe, das Gelernte zusammenzufassen und im Rahmen eines Skype-Calls ihrer Ausbilderin bzw. ihrem Ausbilder in der Filiale zu präsentieren. Neben der Wiederholung der Inhalte lernen sie dadurch gleichzeitig auch ihre Ansprechperson im Lehrbetrieb kennen.

© UniCredit Bank Austria (2)

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen der Onboarding-Woche führt unser Head of Retail eine Q&A-Session mit den Lehrlingen durch. Er war selbst Lehrling in der Bank Austria und tauscht mit den Jugendlichen seine Erfahrungen aus. Die Lehrlinge sehen dadurch, was sie mit Einsatzbereitschaft erreichen können. Das gibt ihnen Motivation."
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Organisation des Berufsschulunterrichts

ganzjährig	*oder*	lehrgangsmäßig
mindestens an einem vollen Schultag in der Woche		mindestens acht Wochen hindurch

Hinweise

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem Standort Ihres Lehrbetriebs.

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Ist die Anreisezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	**Regelung (Grundlage: KJBG)**
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Das ist zB nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

Schwerpunkte der Berufsschule

Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse + **Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung** + **Erweiterung der Allgemeinbildung**

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  Sprechen Sie sich zB über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  zB bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend"
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
  zB für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  zB Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

Informationen zur Berufsschule:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.html

Lehrplan der Berufsschule:
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

© shutterstock.com/Gutesa

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 52

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 55
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 58
- Branche des Lehrbetriebs 60
- Ziel und Inhalte der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 61
- Rechte und Pflichten als Lehrling 65
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 67
- Zielgruppengerechte Kommunikation 70
- Kundenorientiertes Agieren 72

- Best-Practice-Beispiele 73

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- Betriebliches Qualitätsmanagement 79
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 80
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 83

- Best-Practice-Beispiel 84

3 Digitales Arbeiten

- Datensicherheit und Datenschutz 87
- Software und weitere digitale Anwendungen 89
- Digitale Kommunikation 91
- Datei- und Ablageorganisation 92
- Informationssuche und -beschaffung 93
- Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 94

- Best-Practice-Beispiele 95

4 Kundenberatung und Verkauf

- Tätigkeiten in den Servicebereichen 99
- Bedarfsorientierte Kundenangebote 100
- Kontoprodukte 101
- Spar- und Bausparprodukte 103
- Versicherungen 105
- Wertpapiere 106
- Finanzierungsformen 107

- Best-Practice-Beispiele 108

5 Zahlungsverkehr

- ☐ Bargeldlose Transaktionen 115
- ☐ Bargeldtransaktionen – Kassa 116
- ☐ Best-Practice-Beispiel 117

6 Office-Management

- ☐ Ausstattung des Arbeitsbereichs 120
- ☐ Kommunikation 121
- ☐ Posteingang und -ausgang 122
- ☐ Terminmanagement 123
- ☐ Besprechungen und Meetings 124
- ☐ Betriebliches Rechnungswesen 125
- ☐ Beschaffung und Inventur 126

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 128

Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung 129

Ausbildungsordnung Bankkaufmann/Bankkauffrau 150

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in sechs Kompetenzbereiche:

❶ Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	Seite 53
❷ Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	Seite 78
❸ Digitales Arbeiten	Seite 85
❹ Kundenberatung und Verkauf	Seite 97
❺ Zahlungsverkehr	Seite 114
❻ Office-Management	Seite 118

Jeder **Kompetenzbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele,** die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Selbstverständlich finden sich alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis der Ausbildungsordnung und zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

→ **Ausbildungsziel**

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
die Bedeutung von Umweltschutz für den Lehrbetrieb darstellen. *zB* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildposition: 2.3.1

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Bankkaufmann/Bankkauffrau – Ausbildungsordnung.

Kompetenzbereich Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 55	**Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation**		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben der Betriebsbereiche erklären		
	Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen		
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen kennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 58	**Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs**		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Einflussfaktoren auf die betriebliche Leistung erklären		
	Ziele des betrieblichen Marketings beschreiben		
	Einen Überblick über das betriebliche Marketing geben		
→ Seite 60	**Branche des Lehrbetriebs**		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 61	**Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
	Ablauf der Lehrlingsausbildung beschreiben		
	Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen		
→ Seite 65	**Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten**		
	Auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten agieren		
	Arbeitsgrundsätze bei der Aufgabenerfüllung beachten		
	Betriebliche Vorgaben einhalten		
	Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren		
	Relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 67	**Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung**		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Aufgaben einschätzen		
	Auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln		
	Informationen selbstständig beschaffen		
	In unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten		
	Die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen		
	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen		
	Eigene Tätigkeit reflektieren und optimieren		
→ Seite 70	**Zielgruppengerechte Kommunikation**		
	Zielgruppengerechte Gespräche führen		
	Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten		
	auf Englisch kommunizieren		
→ Seite 72	**Kundenorientiertes Agieren**		
	Bedeutung der Kunden-orientierung darstellen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen		
	Mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen		

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. *Achten Sie dabei darauf, Lehrlinge nicht zu überfordern. Zeigen Sie ihnen nur die Räumlichkeiten, die für den Lehrbeginn relevant sind.*		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wofür die folgenden Abteilungen zuständig sind:* *– Privatkundenabteilung* *– Firmenkundenabteilung* *– Revision* *– Marketing etc.*		
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. *zB* *– erforderliche Vorgehensweisen (Zusammenarbeit zwischen KundenberaterInnen und Back Office, Kreditservice etc.) beschreiben* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) erklären*		
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB GeschäftsführerIn) und seine/ihre wichtigsten AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. *zB einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, AbteilungsleiterIn, FilialleiterIn etc.) im Lehrbetrieb geben*		2
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. *zB* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse der KollegInnen verteilt sind (Wer darf Kredite freigeben? Welche KollegInnen arbeiten an der Kassa? etc.)* *– Freigabeprozesse für Transaktionen (Abwicklung des Zahlungsverkehrs, Gewährung eines Kontorahmens etc.) einhalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

HINWEISE

1. Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** oder **Büroplans** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie eine tiefere Auseinandersetzung erreichen, können Sie auch einzelne Abteilungen oder Personen im Organigramm frei lassen, welche die Lehrlinge dann selbstständig – zB im Intranet – recherchieren müssen.

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können, zB
   - Ausbilderinnen und Ausbilder sind zu Geschäftszeiten jederzeit persönlich und telefonisch erreichbar
   - Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit kennen

AUS DER PRAXIS

„Wir bieten den Lehrlingen an einem Schnuppertag die Möglichkeit, andere Bereiche der Bank kennenzulernen. So besuchen wir etwa mit ihnen das Callcenter oder lassen sie in zentrale Abteilungen hineinschnuppern. Dabei sehen sie beispielsweise, was passiert, nachdem sie ein Konto eröffnet haben. Dadurch verstehen sie die Abläufe in der Bank besser.“
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

© shutterstock.com/fizkes

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: das erwartete Verhalten selbst vorleben
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen

Auf die Lehrlinge und ihre Stärken und Schwächen eingehen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen
- Spielraum für Entwicklung geben
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/

„Bei uns gibt es einen 360° Feedbackprozess. Zum einen erhalten die Lehrlinge von den Ausbilderinnen und Ausbildern sowie von der Führungskraft Feedback. Zum anderen ist es uns wichtig, dass die Jugendlichen auch ihren Vorgesetzten und Kolleginnen und Kollegen Rückmeldung geben. Dadurch können wir uns alle weiterentwickeln."
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Punkte:* *– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Headquarter etc.)* *– wesentliche organisatorische Einheiten (Filialen, Zentrale etc.)* *– Mitarbeiteranzahl* *– Kundensegmente*		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. *zB* *– Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis)* *– Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel)* *– Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)*		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. *zB* *– Leistungsspektrum (Produkte, Serviceleistungen etc.)* *– Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte etc.)*		
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: zB* *– Standort* *– Zielgruppen* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Faktoren:* *– Kundenstruktur (Firmenkunden, Privatkunden etc.)* *– Lage der Filiale (reiche vs. ärmere Wohngegend, Stadt vs. Land etc.)* *– allgemeine wirtschaftliche Lage (Arbeitslosenquote, Pandemie etc.)* *– Marktumfeld (Fokus auf Privatkrediten vs. Wohnkrediten etc.)*		

AUS DER PRAXIS

„Die verschiedenen Produkte und Dienstleistungen der Bank lernen die Lehrlinge teilweise durch Schulungen und teilweise anhand von Praxisbeispielen in den Filialen kennen. Für die regulatorischen Bestimmungen, wie Geldwäscheprävention oder Compliance-Richtlinien, haben wir Selbstlernprogramme, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verpflichtend durchzuarbeiten sind.“
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Ziele des betrieblichen Marketings erklären.		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, zB das Thema Kundenzufriedenheit. Wie wird diese im Unternehmen erhoben (mittels Fragebogen über die Qualität des Beratungsgesprächs etc.)?	*zB* *– eigene Zielvorgaben* *– Verkaufsziele auf Filialebene*	
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit)		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes: *– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Privatkunden, Firmenkunden etc.)?* *– Welche Marketinginstrumente verwendet das Unternehmen (Sponsoring, Werbung über Social Media etc.)?* *– Welche Werbemittel setzt das Unternehmen ein (TV-Spots, Anzeigen etc.)?* *– Wie leistet das Unternehmen Öffentlichkeitsarbeit (Pressekonferenzen, Veranstaltungen zum Weltspartag etc.)?*		2

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6

HINWEISE

1. Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs auf der **Website des Unternehmens** zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.

2. **Betriebliches Marketing**
   - Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, die Marketingstrategien Ihres Unternehmens im aktuellen Geschäftsbericht zu recherchieren. Danach können sie diese mit den Marketingmaßnahmen eines Mitbewerbers vergleichen und die Unterschiede präsentieren.
   - Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Ziele die Unternehmen mit den unterschiedlichen Marketinginstrumenten verfolgen und warum sich die Marketingmaßnahmen voneinander unterscheiden.

AUS DER PRAXIS

„Der Vorstand lädt alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Jahresbeginn zu einer Kick-off-Veranstaltung ein. Dabei werden zB folgende Fragen besprochen: ‚Wie lief das letzte Jahr? Was ist für das nächste Jahr geplant?' In diesem Zusammenhang geht der Vorstand auch auf die geplanten Marketingaktivitäten ein. Die Lehrlinge bekommen dadurch einen Überblick über das betriebliche Marketing."
Christiane Spiegl, Filialleiterin Volksbank Wien AG

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Welche Bedeutung haben Banken für die Wirtschaft?* *– Welche unterschiedlichen Fachverbände gibt es?* *– Welche Branchentrends beeinflussen das Bankgeschäft (Kreditvermittlung durch Makler, Digital Banking in Zeiten von Corona etc.)?*		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Wer ist Marktführer? Wie hoch ist der Marktanteil des Lehrbetriebs?* *– Wie ist die Stellung des Unternehmens international?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

HINWEIS

Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (zB Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen aktuelle Entwicklungen erklären.

AUS DER PRAXIS

„Gerade die Corona-Pandemie zeigt, wie wichtig unsere Branche ist. Das Bewusstsein, dass sie in einem systemrelevanten Beruf arbeiten, macht die Lehrlinge stolz."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Wir besprechen mit den Lehrlingen die Rolle der Bank in unserer Region: ‚Welchen Beitrag leistet unsere Bank für die Gesellschaft? Welche Vereine und Veranstaltungen unterstützen wir?' Wir machen den Lehrlingen dadurch bewusst, dass sie einen wertvollen Beitrag für die Region leisten. Das macht sie stolz."
Bst.Dir. Hubert Pröll, Bankstellenleiter Raiffeisenbank Region Freistadt eGen

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: zB* *– Ausbildung in Betrieb und Berufsschule* *– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Punkte:* *– Inhalte des Berufsbilds* *– Dauer der Ausbildung* *– Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung* *– Inhalte der Lehrabschlussprüfung*		
den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb beschreiben (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Inhalte des Ausbildungsplans* *– betriebliche Ausbildungsmethoden (Schulungen, Teambesprechungen, Job Rotation etc.)* *– Meilensteine in der Ausbildung (wenn ein Ausbildungsbereich komplett vermittelt wurde)* *– Dokumentation der Lernfortschritte*		1
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Warum ist lebenslange Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?*		2

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen:1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

HINWEIS

1 **Ablauf der Ausbildung:**
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 39. Die Lehrlingsmappe kann auch online gestaltet werden. Das spart Papier und die Lehrlinge können sie jederzeit abrufen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation.

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs			
Ihr Lehrling kann …	✓	✓	✓
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (Größenordnung etc).	✓		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.	✓	✓	✓
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.	✓	✓	✓
die Ziele des betrieblichen Marketings erklären.	✓	✓	✓

Hilfreiche Dokumente und Tipps für
- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation Bankkaufmann/Bankkauffrau

finden Sie unter https://qualitaet-lehre.at.

„Wir haben in Anlehnung an das Berufsbild eine Ausbildungsdokumentation erstellt. Diese dient sowohl den Ausbilderinnen und Ausbildern als auch den Jugendlichen als Checkliste, welche Kompetenzen die Lehrlinge in den einzelnen Lehrjahren aufbauen sollen. Wurde mit ihnen zB das Thema Terminverwaltung besprochen, können sie auf der Checkliste die Kompetenz ‚Ich kann meine Termine selbst verwalten' abhaken."
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

Weiterbildung:
- Nutzen Sie Förderungen für die Weiterbildung von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Für Lehrlinge werden zahlreiche fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen (zB wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über Weiterbildungsmöglichkeiten während der Lehre (zB Lehre mit Matura) und Karrieremöglichkeiten im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 143.

Leitfaden für Feedbackgespräche:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschluss-pruefung.html

Ablauf der Lehrabschlussprüfung:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/infos-zur-lap

Coaching für Lehrlinge:
https://www.lehre-statt-leere.at/

AUS DER PRAXIS

„Nach der Lehre ist das Lernen für die Lehrlinge noch nicht zu Ende. Wir ermöglichen ihnen in enger Zusammenarbeit mit der Volksbank-Akademie verschiedene Aus- und Weiterbildungen, wie die Ausbildung zur Kundenberaterin bzw. zum Kundenberater. Diese Entwicklungsmöglichkeiten zeigen wir den Lehrlingen bereits am Beginn der Ausbildung auf."
Christina Horvath, HR-Managerin Volksbank Wien AG

© shutterstock.com/Gaudilab

LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf
www.lehre-statt-leere.at

Eine Initiative von

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.		
zB *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– Bankgeheimnis wahren* *– entsprechend der DSGVO agieren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit den Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: zB *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit*		
sich nach den betrieblichen Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.		
zB Einhaltung *– der Corporate Communication nach Innen und Außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten (Termine eintragen, Auftragsabschlüsse scannen und ins System einpflegen, archivieren etc.)*		
die Abrechnung zu seinem/ihrem Lehrlingseinkommen (zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge) interpretieren.		
zB *– Unterschiede zwischen brutto und netto erklären* *– wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können (Online-Brutto-Netto-Rechner etc.)* *– Sozialversicherungskosten und -leistungen (Leistungen der Krankenversicherung, Pensionsversicherung etc.) nachvollziehen*		
für ihn/sie relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (Kinder & Jugendlichen Beschäftigungsgesetz samt KJBG-VO)* *– AZG (Arbeitszeitgesetz)* *– ARG(Arbeitsruhegesetz)* *– GlBG (Gleichbehandlungsgesetz)* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Regelung für Überstunden gibt es für Lehrlinge?* *– Wozu gibt es das Gleichbehandlungs-gesetz?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen:1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

HINWEISE

1. Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für TikTok und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (zB Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

2. **Welche Folgen kann ein Fehler haben?** Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur Selbstständigkeit ermutigen. Lehrlinge sollen lernen, Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.

Informationen zum Kollektivvertrag für Banken:
https://www.gpa.at/kollektivvertrag/banken-und-versicherungen/banken

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:
https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

„Die Lehrlinge sind immer voller Tatendrang und möchten gerne viele Tätigkeiten selbstständig durchführen. Aufgrund der strengen rechtlichen Regulatorien müssen wir die Jugendlichen allerdings oft ein wenig bremsen. Wir erklären ihnen bereits in den ersten Tagen, was sie selbstständig machen dürfen und in welchen Situationen sie eine Kollegin bzw. einen Kollegen hinzuziehen müssen."
Alexander Grasel, MBA, stv. Regionaldirektor RD Wien Volksbank Wien AG

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
– Wie werden Prioritäten gesetzt?
– Welche Auswirkungen kann das Setzen von falschen Prioritäten haben?
– Wie kann festgestellt werden, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen?
– Welche Bearbeitungszeiten (im Kreditservice, bei der Valutenbestellung etc.) müssen eingerechnet werden?
– Welche Fristen nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) müssen eingehalten werden (Zahlscheine taggleich bearbeiten etc.)?

den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.

zB
– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten
– Zeiten von Standardaufgaben (Postverteilung, Bearbeitung von Zahlscheinen etc.) dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren

flexibel auf wechselnde Situationen und Herausforderungen reagieren.

zB
– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen
– KollegInnen bei Bedarf unterstützen
– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten
– bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren

Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
– Entscheidungskompetenzen der Lehrlinge
– betriebliche Vorgehensweise bei der Lösungsfindung

in Konfliktsituationen konstruktiv handeln und im Bedarfsfall Hilfe hinzuziehen.

zB
– die Ursache von Konflikten erkennen
– Feedback von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren
– wertschätzend anbringen
– Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen

sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.

zB
– Suche im elektronischen Kundenakt
– bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen
– Internetrecherche
– Recherche im Intranet, in Leitfäden, branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften etc.

„Das Thema Selbstorganisation zieht sich wie ein roter Faden durch die Lehrlingsausbildung. Die Lehrlinge bekommen etwa von uns einen Aufgabenkorb. Sie sollen dabei einschätzen, welche Aufgabe am wichtigsten ist. Danach analysieren wir mit den Lehrlingen ihre Herangehensweisen und geben ihnen Tipps, nach welchen Kriterien sie Aufgaben priorisieren können."
Elisabeth Öller, hauptberufliche Inhouse-Trainerin UniCredit Bank Austria

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.

zB
- *seinen/ihren Aufgabenbereich im Team wahrnehmen*
- *auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen*
- *Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe PartnerInnen etc.)*

die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
- *fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meetings etc.)*
- *Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)*
- *Dokumentation von Projektmeilensteinen*
- *Projektlaufzeiten*

Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen. 1

zB
- *Termine koordinieren*
- *Protokolle verfassen*
- *Informationen per E-Mail versenden*
- *Projektergebnisse dokumentieren*

die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge einbringen. 2

zB
- *anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren*
- *Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen*
- *Optimierungsvorschläge mit AusbilderInnen, Vorgesetzten etc. ausarbeiten*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6,8, 1.6.9, 1.6.10

HINWEISE

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten aktuellen und abgeschlossenen Projekte. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.

2. Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

AUS DER PRAXIS

„Konstruktives Feedback ist bei uns konzernweit gelebte Praxis. Daher nehmen wir auch die Ideen und Inputs der Lehrlinge ernst. Weisen sie uns etwa darauf hin, dass eine Schulung bereits früher sinnvoll wäre, notieren wir uns diese Anregung. Bekommen wir diese Rückmeldung vermehrt, passen wir unsere Ausbildung an.“
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, ist bislang zentrale Lernmethode in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

„Mir ist es wichtig, dass im Foyer genügend Zahlscheine für die Kunden aufliegen. Unsere Lehrlinge kontrollieren beispielsweise regelmäßig und selbstständig, ob noch genügend Zahlscheine vorhanden sind. Bei Bedarf füllen die Jugendlichen diese wieder nach. Durch die Übertragung eines Aufgabenbereichs lernen die Lehrlinge Schritt für Schritt selbstständig zu agieren."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

„Die Lehrlinge erhalten konkrete Aufgaben, die im Vorfeld besprochen werden. Danach besprechen wir die Ergebnisse gemeinsam. Teil der Aufgabenbearbeitung ist auch, dass die Lehrlinge gegebenenfalls Unterstützung holen oder selbstständig in internen Informationsmedien recherchieren. Nachdem die Lehrlinge die Aufgabe eigenständig gelöst haben, gebe ich ihnen Feedback. Dadurch lernen sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten selbstständig zu agieren."
Bst.Dir. Hubert Pröll, Bankstellenleiter Raiffeisenbank Region Freistadt eGen

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

zielgruppengerechte Gespräche mit AusbilderInnen, Führungskräften, KollegInnen und Kunden entsprechend betrieblicher Regeln führen. 1

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
- *Welche Geschäftsgepflogenheiten sind in der Branche üblich?*
- *Welche internen Regeln gibt es in der Kommunikation mit KollegInnen, Geschäftspartnern und Kunden?*
- *Wie kann ich mich auf ein Gespräch vorbereiten, um mein Anliegen verständlich vorzubringen?*

seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten. 2

zB
- *situationsadäquate Kleidung wählen*
- *angemessen begrüßen und verabschieden*
- *Anliegen im Mailverkehr kurz und knapp verfassen, Höflichkeitsformen berücksichtigen*

berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.

zB
- *betriebsübliche englische Fachbegriffe verwenden*
- *einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen*
- *E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

HINWEISE

1 **Zielgruppengerechte Gespräche:**
- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Geschäftspartnern lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  - sich am Telefon korrekt melden
  - Gespräche weiterverbinden
  - was sagt man, wenn man den Gesprächspartnern nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

2 Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum ist ein seriöses Auftreten wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?

AUS DER PRAXIS

„In einem Seminar zum Thema Vertriebsgrundlagen üben die Lehrlinge die Führung von Kundengesprächen. Diese Gespräche werden als Video aufgezeichnet. Nach der Verkaufssituation analysieren die Trainerinnen und Trainer mit den Lehrlingen ihr persönliches Auftreten. Im Zuge der Schulung bekommen die Jugendlichen den Auftrag, dieses in der Filiale weiterzuentwickeln. Die Führungskraft gibt nach einer bestimmten Zeit dazu Feedback. So lernen die Lehrlinge Schritt für Schritt, wie sie ihren persönlichen Auftritt im Kundenkontakt optimieren können."
Mag. Johannes Muhr, HR Business Partner HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG

„Wir lassen die Lehrlinge regelmäßig Themen, wie das Bankgeheimnis oder die Vorteile von Kreditkarten, selbstständig ausarbeiten. In einer Filialsitzung stellen sie diese den Kolleginnen und Kollegen in fünf bis zehn Minuten im vertrauten Rahmen vor. Erklären die Lehrlinge das Thema gut, funktioniert es auch bei den Kunden."
Christiane Spiegl, Filialleiterin Volksbank Wien AG

Ein **Auslandspraktikum** ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

WWW

IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:
https://ifa.or.at/

© Volksbank Wien AG

Kundenorientiertes Agieren		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass zB* *– Kunden die Arbeitsplätze sichern* *– ein positives Image der Bank ein entscheidender Faktor für die Neukundengewinnung ist*		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. *zB* *– Beratungsstandards einhalten (Kunden mit Namen ansprechen, Getränk anbieten etc.)* *– Kunden aktiv zuhören, Notizen machen* *– Kundenanliegen entsprechend den internen Vorgaben bearbeiten*		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. *zB* *– Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen* *– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen* *– die betriebliche Vorgehensweise bei Reklamationen einhalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

HINWEIS

Schicken Sie Ihre Lehrlinge zum **Mysteryshoppen** in eine andere Bank. Dort können sie sich als potentielle Kunden ausgeben und zum Beispiel über ein Sparprodukt beraten lassen. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?

AUS DER PRAXIS

„Wir erklären den Lehrlingen anhand folgenden Beispiels, dass sie ein Aushängeschild des Unternehmens sind: 'Die erste Ansprechperson in der Bank für die Kunden sind Sie. Freundlichkeit und Offenheit sind dabei enorm wichtig. Denn für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance'. Dadurch wird den Lehrlingen bewusst, dass ein adäquater Umgang mit den Kundinnen und Kunden wichtig ist."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Bei unseren Schulungen steht die Kundenorientierung im Vordergrund. Daher vermitteln wir den Lehrlingen, mit welchen Fragen sie die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden erheben können. Erkennen sie dann in einem Gespräch etwa, dass der Kunde ein Wertpapiergeschäft abschließen möchte, vermitteln sie ihn an die zuständige Kollegin bzw. den zuständigen Kollegen weiter. Wichtig ist, dass diese bzw. dieser den Lehrlingen nachher rückmeldet, zu welchem Ergebnis die Weiterleitung geführt hat. Wurde ein Produkt verkauft, stellt das für die Jugendlichen ein Erfolgserlebnis dar."
Elisabeth Öller, hauptberufliche Inhouse-Trainerin UniCredit Bank Austria

Best Practice

Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

Hinweis: Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

Tipps:

- Bei tiefergehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  – Die Coaches von www.lehre-statt-leere.at stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  – facheinschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter www.beratungsstellen.at.
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, zB am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.
- Der Fragebogen steht auch digital unter www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/ zur Verfügung und ermöglicht eine automatische Auswertung per Knopfdruck.

© shutterstock.com/fizkes

Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du zB überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von www.lehre-statt-leere.at für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

Wichtig: Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten.
Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.

Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		überhaupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Im Team fühle ich mich wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	☐	☐	☐	☐	☐
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Meine Arbeit langweilt mich.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	☐	☐	☐	☐	☐
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches).	☐	☐	☐	☐	☐
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (zB für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule).	☐	☐	☐	☐	☐
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Personen) habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	☐	☐	☐	☐	☐
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	☐	☐	☐	☐	☐
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	☐	☐	☐	☐	☐
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	☐	☐	☐	☐	☐
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	☐	☐	☐	☐	☐
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	☐	☐	☐	☐	☐
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	☐	☐	☐	☐	☐

Anleitung zur Auswertung:

- Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der **Hilfstabelle** →

- Die färbigen Felder in der **Hilfstabelle** zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (zB mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von www.lehre-statt-leere.at). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle färbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.

Beispiel:

Fragebogen: *Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule." angekreuztes Antwortfeld zB: „überhaupt nicht"*

Hilfstabelle: *Nummer 18: färbig sind hier die Antwortfelder „überhaupt nicht" und „eher nicht". Daher solltest du dieses Thema mit jemandem besprechen.*

- Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den färbigen Feldern in der **Hilfstabelle** bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.

Wichtig: Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.

Nr.	Hilfstabelle für die Auswertung			
1	☐	☐	☐	☐
2	☐	☐	☐	☐
3	☐	☐	☐	☐
4	☐	☐	☐	☐
5	☐	☐	☐	☐
6	☐	☐	☐	☐
7	☐	☐	☐	☐
8	☐	☐	☐	☐
9	☐	☐	☐	☐
10	☐	☐	☐	☐
11	☐	☐	☐	☐
12	☐	☐	☐	☐
13	☐	☐	☐	☐
14	☐	☐	☐	☐
15	☐	☐	☐	☐
16	☐	☐	☐	☐
17	☐	☐	☐	☐
18	☐	☐	☐	☐
19	☐	☐	☐	☐
20	☐	☐	☐	☐
21	☐	☐	☐	☐
22	☐	☐	☐	☐
23	☐	☐	☐	☐
24	☐	☐	☐	☐
25	☐	☐	☐	☐
26	☐	☐	☐	☐
27	☐	☐	☐	☐
28	☐	☐	☐	☐
29	☐	☐	☐	☐
30	☐	☐	☐	☐
31	☐	☐	☐	☐
32	☐	☐	☐	☐
33	☐	☐	☐	☐
34	☐	☐	☐	☐
35	☐	☐	☐	☐
36	☐	☐	☐	☐
37	☐	☐	☐	☐
38	☐	☐	☐	☐
39	☐	☐	☐	☐
40	☐	☐	☐	☐

Best Practice

Job Fair

Wie lernen die Lehrlinge die verschiedenen Abteilungen und Bereiche einer Bank und deren Zusammenhänge kennen? Die UniCredit Bank Austria lädt ihre Lehrlinge dazu einmal im Jahr in das Ausbildungszentrum am Kaiserwasser in Wien ein. An diesem Tag stellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedene Bereiche der Bank vor.

Im Rahmen einer sogenannten „Job Fair" haben die Lehrlinge die Möglichkeit, sich für ein Schnupperpraktikum in einer der vorgestellten Abteilungen zu bewerben. Die Jugendlichen lernen anschließend im Rahmen eines einwöchigen Erfahrungsaustausches Bereiche, wie Employer Branding, Recruiting oder Premium Banking kennen.

Die Lehrlinge erhalten dabei die Aufgabe, ein Lerntagebuch über ihre Erfahrungen in einer dieser Abteilungen zu führen. Dieses stellen sie anschließend den anderen Lehrlingen im Rahmen einer Präsentation vor. Danach besprechen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank gemeinsam mit den Jugendlichen die Aufgaben der vorgestellten Abteilungen. Dadurch erhalten alle Lehrlinge Einblicke in unterschiedliche Unternehmensbereiche.

AUS DER PRAXIS

„Neben dem Vertrieb gibt es in einer Bank viele andere Bereiche. Mit der Job Fair haben wir für die Lehrlinge eine Gelegenheit geschaffen, sich eine Abteilung etwas näher anzuschauen. Nach den Schnuppertagen können sich die Lehrlinge besser vorstellen, wie ihre Tätigkeit in der Filiale mit der anderen Abteilung zusammenhängt."
Ursula Biricz, Head of operational HC & RTO UniCredit Bank Austria

© shutterstock.com/fizkes

Kompetenzbereich Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 79	**Betriebliches Qualitätsmanagement**		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken	
	Eigene Tätigkeit auf Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen		
	Ergebnisse der Qualitätsprüfung reflektieren		
→ Seite 80	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen		
	Betriebliche Sicherheits-vorschriften einhalten und Aufgaben der Ansprech-personen im Überblick beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und Schutzvorgaben einhalten		
	Sich im Notfall (zB bei Banküberfällen) richtig verhalten		
	Erste Hilfe Maßnahmen ergreifen		
	Grundlagen ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 83	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	die Bedeutung von Umweltschutz für den Lehrbetrieb darstellen		
	Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen		
	Ressourcen schonend arbeiten		

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben in seinem/ihrem Aufgabenbereich umsetzen.		
zB *– betriebsinterne Zeitvorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten etc.)* *– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen*		
	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.	
	zB *– die eigene Meinung einbringen* *– Verbesserungsvorschläge machen* *– zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen*	
die eigene Tätigkeit auf die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards überprüfen.		
zB *– betriebliche Vorgaben im Bereich IT-Sicherheit, Datensicherheit und -sicherung einhalten* *– Zeitvorgaben einhalten*		
die Ergebnisse der Qualitätsprüfung reflektieren und in die Aufgabenbewältigung einbringen.		
zB *– erhaltenes Feedback von Kunden und KollegInnen analysieren* *– bei Unklarheiten Rückfragen stellen* *– eigene Arbeitsprozesse entsprechend den Rückmeldungen anpassen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

„Am Ende jeden Lehrjahres führen die Führungskräfte ein Feedbackgespräch mit den Lehrlingen. Dabei lassen wir die Jugendlichen eine Selbsteinschätzung ihrer Leistungen vornehmen. Im Anschluss bewerten die Führungskräfte Kriterien, wie das Fachwissen der Lehrlinge oder ihr Verhalten im Team nach dem Schulnotensystem. Dadurch wissen die Jugendlichen, in welchen Bereichen sie sich noch verbessern können."
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen. *zB* *– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden* *– Diensthandy situationsadäquat einsetzen*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten und die Aufgaben der mit Sicherheitsfragen betrauten Personen im Überblick beschreiben. *zB* *– Fluchtwege freihalten* *– Notausgänge kennen* *– Brandschutzregeln einhalten* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zudem die Aufgaben von* *– Brandschutzbeauftragten* *– Sicherheitsvertrauenspersonen* *– ErsthelferInnen* *– Datenschutzbeauftragten*		
berufsbezogene Gefahren (wie Sturz- und Brandgefahr) erkennen und vermeiden. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Einhaltung von Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Erkennen von Brandgefahren (Kabelbrand etc.)* *– Beseitigung von Stolperfallen*		
sich in Notfällen (zB bei Banküberfällen) richtig verhalten. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Bedienung der entsprechenden Sicherheitseinrichtungen.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Was können die Lehrlinge bei einem Banküberfall machen?* *– Was sollen sie auf keinen Fall machen?* *– Wie können sie den Alarm auslösen?*		

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen. *Um für Unfälle vorbereitet zu sein,* *– vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen ErsthelferInnen. Besprechen Sie mit ihnen typische Unfallsituationen.* *– erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen bei Unfällen zu ergreifen sind (betriebliche ErsthelferInnen verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).*		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. *zB* *– eine individuell passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen* *– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen* *– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen* *– aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen* *– Informationen über betriebliche gesundheitsfördernde Maßnahmen einholen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

- Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit"** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

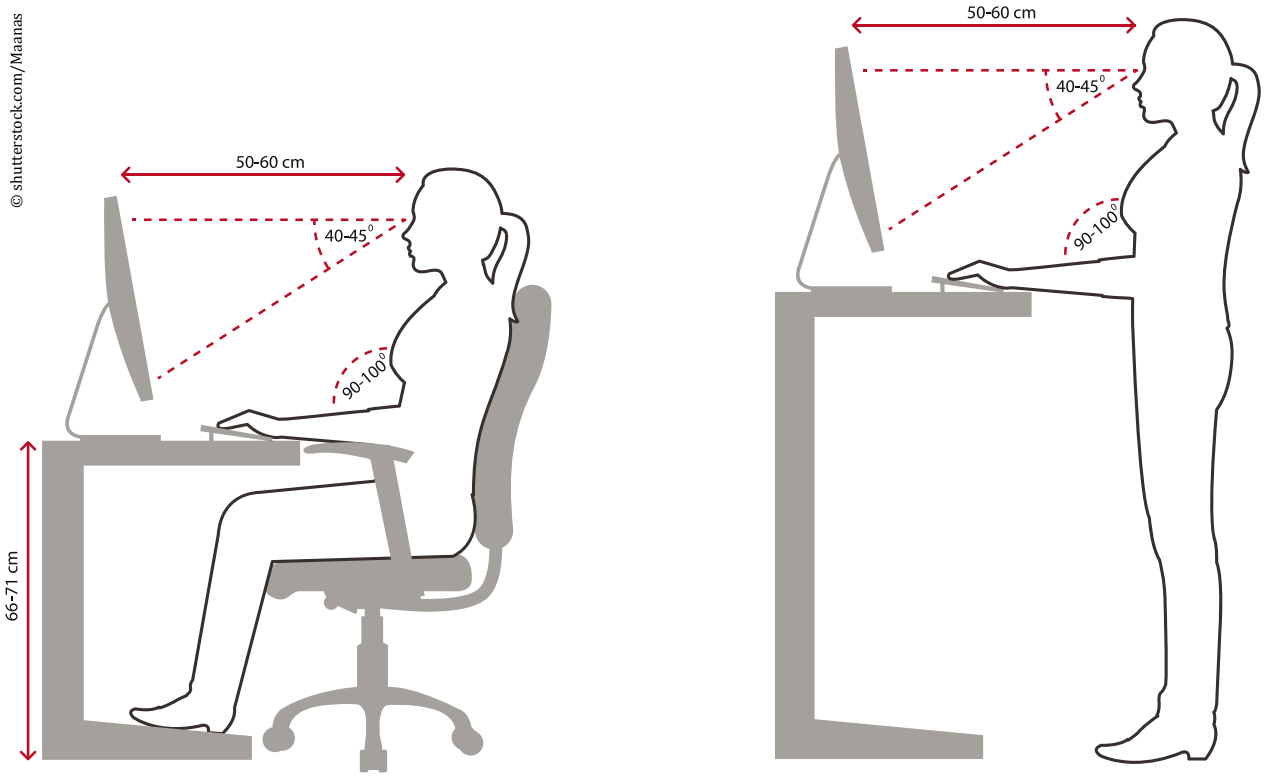
Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content

AUS DER PRAXIS

„Der Arbeitsmediziner besucht regelmäßig die Filialen und macht sich ein Bild von unseren Arbeitsbedingungen. Er gibt den Lehrlingen zB Tipps zur optimalen Bildschirmhöhe oder wie sie den Bürosessel richtig einstellen können. Zudem stellen wir in den Filialen auf höhenverstellbare Tische um. Dadurch ist es möglich, zwischendurch auch im Stehen zu arbeiten.“
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

© shutterstock.com/Maanas



Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung von Umweltschutz für den Lehrbetrieb darstellen. *zB* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. *zB* *Müll für die fachgerechte Entsorgung vorbereiten (Druckerpatronen, Papier trennen etc.)*		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. *zB* *– Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen* *– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen (Kundenanliegen papierlos abwickeln etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

HINWEIS

Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate Social Responsibility** Aktivitäten Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung?

Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

Best Practice

Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche. Dadurch erwerben sie umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb besser kennen.

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennenlernen und welche sollte er zusätzlich kennenlernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?

© shutterstock.com/Wor Sang Jun

Der Betrieb und die Lehrlinge profitieren davon, wenn sie auch Bereiche kennenlernen, die über das Berufsbild hinausgehen. Das Interesse an weiteren Gebieten wird geweckt und den Lehrlingen werden neue berufliche Perspektiven eröffnet.

AUS DER PRAXIS

„In der Raiffeisenlandesbank verläuft die Lehrlingsausbildung nach dem Prinzip der Job Rotation. Die Lehrlinge lernen sowohl die Serviceberatung in einer Bankstelle als auch die Tätigkeiten in internen Organisationseinheiten kennen, wie zum Beispiel das Wertpapierservice. Dadurch bekommen sie einen guten Überblick sowie ein besseres Verständnis der verschiedenen Unternehmensbereiche und deren Zusammenhänge."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Kompetenzbereich Digitales Arbeiten*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 87	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen		
	Maßnahmen bei Sicherheitsproblemen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
	Sensible Daten und Unterlagen vernichten		
→ Seite 89	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
	Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen		
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
	Inhalte beschaffen, zusammenfügen, entwickeln, editieren und aufbereiten		
	Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten		
		Daten aufbereiten	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen		
→ Seite 91	**Digitale Kommunikation**		
	Kommunikationsformen anforderungsbezogen auswählen		
	Kommunikationsformen verwenden		
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 92	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden		
	Effizient in der Datei- und Ablagestruktur arbeiten		
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
	Ordner und Dateien teilen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 93	**Informationssuche und -beschaffung**		
	Suchmaschinen effizient nutzen		
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	In bestehenden Dateien relevante Informationen suchen		
		Daten filtern	
→ Seite 94	**Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen**		
		Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen	
		Daten und Informationen interpretieren und aufbereiten	

** Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.*

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten (zB Bankgeheimnis, Datenschutzgrundverordnung). *zB* *– wissen, welche Daten unter das Bankgeheimnis fallen* *– mit personenbezogenen und anderen sensiblen Daten korrekt umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)* *– betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social-Media einhalten*		
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten. *zB* *– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen* *– nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen*		
Gefahren und Risiken (zB Phishing-E-Mails, Viren) erkennen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Gefahren und Risiken:* *– Spam* *– Trojaner* *– Malware*		
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten. *Dazu zählt lt. Berufsbild zB die rasche Verständigung* *– der verantwortlichen IT-Administration* *– der Datenschutzbeauftragten* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB auch die Weiterleitung von Spam E-Mails an die zuständige Abteilung*		

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen. *Dazu zählt lt. Berufsbild zB der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware* *Weitere Maßnahmen: zB* *– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben* *– Passwörter nicht weitergeben*		
sensible Daten und Unterlagen entsprechend der betrieblichen Vorgaben vernichten. *zB* *– sensible Kundendaten sicher verwahren (keine Einsicht, kein Zugriff durch andere Kunden etc.)* *– Papiere schreddern*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6

HINWEIS

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber **melden** können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

AUS DER PRAXIS

„Wir weisen die Lehrlinge darauf hin, dass auf den Arbeitsplätzen keine vertraulichen Kundendokumente liegen dürfen. Zudem halten wir sie an, den Computer zu sperren, wenn sie den Platz verlassen. Dadurch ist gewährleistet, dass keine Kolleginnen und Kollegen oder Kunden auf vertrauliche Dokumente oder Daten zugreifen können."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.

zB entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für Terminvereinbarungen, Beratungen etc.

Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.

Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung zB in folgenden Bereichen:
– Kundenmanagement
– Terminmanagement

Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung betriebsinterner Vorgaben selbst entwickeln sowie vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.

Dazu zählt lt. Berufsbild zB die Aufbereitung von
– Texten
– Kalkulationen
– Präsentationen
unter Berücksichtigung des Corporate Designs des Lehrbetriebs.

Weitere Beispiele:
– Textvorschläge für die Beantwortung von E-Mail-Kundenanfragen gestalten
– Kundendaten nach Zielgruppen filtern und Kundenlisten erstellen (für Veranlagungsgespräche, Infoveranstaltungen etc.)

mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.

Dazu zählt lt. Berufsbild zB das Erfassen, Löschen und Aktualisieren von Daten.

Weitere Aufgaben, wie zB
– Daten korrigieren oder löschen
– Daten abfragen und filtern
– erfasste Daten interpretieren

Daten aufbereiten (zB Auswertungen erstellen).

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB, wie Daten aussagekräftig aufbereitet werden können (Verkaufsstatistiken analysieren und in Form eines Diagramms darstellen etc.).

Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.

Dazu zählen lt. Berufsbild: zB
– Hilfefunktion nutzen
– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen suchen

Weiteres Beispiel:
Support kontaktieren

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7

HINWEIS

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (zB Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.

AUS DER PRAXIS

„Manchmal kommen Kundinnen und Kunden zu uns in die Filiale und wollen wissen, wie sie unser Internetbanking nutzen können. Wir ziehen dann oft unsere Lehrlinge zu den Gesprächen hinzu. Die Jugendlichen erklären ihnen anschließend, wie zB die App funktioniert. Die Kundinnen und Kunden sind jedes Mal begeistert. Zudem lernen die Lehrlinge den Umgang im Kundengespräch."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Die Lehrlinge sind immer bestrebt, den Kunden weiterzuhelfen. In der Bank arbeiten wir jedoch mit speziellen Programmen, die der breiten Masse nicht bekannt sind. Mangels Erfahrung und EDV-Kenntnissen sind die Jugendlichen beim Einsatz dieser Programme oft noch unsicher. Damit sie nicht in eine unangenehme Situation bei der Kundenberatung kommen, ist in diesem Bereich eine Begleitung durch erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig."
Alexander Grasel, MBA, stv. Regionaldirektor RD Wien Volksbank Wien AG

© shutterstock.com/wutzkohphoto

Digitale Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. *zB* *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)* *– Kommunikationstool je nach Gruppengröße bestimmen* *– Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen*		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: zB* *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– telefonieren und Aktennotizen machen* *– Videokonferenzen abhalten (Einladungen vorbereiten, Codes zum Einwählen verschicken etc.)* *– Social-Media-Plattformen bedienen*		
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. *zB* *– betriebliches Wording verwenden* *– Datenschutzrichtlinien einhalten* *– mit Beschwerden und Reklamationen umgehen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden). *Weitere Beispiele:* *– Dateien finden, speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– Dateien nachvollziehbar strukturieren*		
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: zB* *– Ordner anlegen und löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weiteres Beispiel:* *Datenstrukturen nach Kundenanliegen und Themen aufbauen*		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. *zB* *– Daten von Kunden entsprechend der DSGVO verwalten* *– Daten ordnungsgemäß speichern* *– Aufbewahrungsfristen von Kontoauszügen, Kassenprotokollen etc. einhalten*		
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von: zB* *– Intranet* *– Extranet* *Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen zB den Umgang mit Betriebsgeheimnissen und Datenschutz*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Such-techniken) nutzen. *Weitere Beispiele:* *– Suchwortkombinationen verwenden* *– Phrasensuche durchführen* *– Suchergebnisse nach Aktualität filtern*		
nach gespeicherten Dateien suchen. *zB* *– die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden* *– Dateien anhand von Attributen suchen* *– nach Kunden suchen*		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen. *zB* *– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden* *– nicht relevante Daten in Tabellen-kalkulationen ausblenden*		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. *zB* *– Kriterien sinnvoll auswählen* *– Abfragen erstellen* *– gefilterte Daten aufbereiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. *zB* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.)* *– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen*	
	Daten und Informationen interpretieren, nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden sowie Daten und Informationen strukturiert aufbereiten. *zB* *– Daten und Informationen anhand von Kriterien (Branchenzugehörigkeit, Aussagekraft etc.) beurteilen und auswählen* *– Rechercheergebnisse übersichtlich aufbereiten* *– Tabellen übersichtlich darstellen (Unwichtiges rauslöschen etc.)* *– Schlussfolgerungen kontextbezogen aufbereiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

HINWEIS

Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, die Kriterien für die Beurteilung der **Seriosität von Online-Quellen** zu recherchieren und diese in einer **Checkliste** zusammenzufassen. Im Anschluss sollen die Lehrlinge die Website des Lehrbetriebs anhand der Checkliste überprüfen. Besprechen Sie das Ergebnis.

AUS DER PRAXIS

„Im Berufsalltag unserer Lehrlinge kommt es vor, dass sie für die Kundenbetreuerin bzw. für den Kundenbetreuer Unterlagen für einen Kundentermin aufbereiten sollen. Diese bzw. dieser bespricht mit ihnen dabei zB: 'Welche Daten brauche ich für welche Zielgruppe? Wo bekomme ich die Daten her? Wie fasse ich sie am besten zusammen?' Die Lehrlinge erfahren dadurch, wie sie Inhalte zielgruppenspezifisch aufbereiten können."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrlinge ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla Firefox
  - Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

Toolbox

ausbilder.at

Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit Kompetent im Office können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet vier virtuelle Trainingsszenarien, in denen unterschiedliche **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung) bearbeitet werden können. Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

Kompetent im Office
https://kompetent-im-office.ovosplay.com/

Kompetenzbereich Kundenberatung und Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 99	**Tätigkeiten in den Servicebereichen**		
	Rechtliche Vorgaben und Regularien bei der Kommunikation mit Kunden einhalten		
	Kundenanfragen bearbeiten		
	Über Onlinedienste informieren		
	Beschwerden und Reklamationen bearbeiten		
→ Seite 100	**Bedarfsorientierte Kundenangebote**		
	Kundenbedürfnisse ermitteln		
	Kunden zu den betrieblichen Produkten und Dienstleistungen beraten und den Vertragsabschluss finalisieren		
→ Seite 101	**Kontoprodukte**		
	Basiskontoprodukte sowie zugehörige Karten erklären		
	Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte informieren		
	Kunden über rechtliche Bedingungen von Kontoprodukten informieren		
	Möglichkeiten einer gemeinsamen Kontoführung darstellen		
	Kunden zu Kontoprodukten beraten und den Abschluss finalisieren		
	Auflösung von Konten abwickeln		
	Aufgaben der laufenden Kontoverwaltung durchführen		
→ Seite 103	**Spar- und Bausparprodukte**		
	Spar- und Bausparprodukte erklären		
	Kunden über die rechtlichen Bedingungen von Spar- und Bausparprodukten informieren		
	Kunden über die Besonderheiten der verschiedenen Spar- und Bausparprodukte informieren		
	Abschluss von Spar- und Bausparprodukten finalisieren		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 105	**Versicherungen**		
		Basisversicherungsprodukte erklären	
		Relevante rechtliche Bestimmungen und Regulatorien anwenden	
		Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren	
		Über Besonderheiten der unterschiedlichen Versicherungsprodukte informieren	
		Berechnung des Auszahlungsbetrags erklären	
→ Seite 106	**Wertpapiere**		
		Grundlagen des Wertpapiergeschäfts erklären	
		Unterschiedliche Wertpapierarten erklären	
		Mögliche Risiken beim Abschluss von Wertpapiergeschäften darstellen	
			Relevante rechtliche Bestimmungen und Regulatorien erklären
		Einfache Factsheets bzw. Depotauszüge interpretieren	
→ Seite 107	**Finanzierungsformen**		
		Einen Überblick über die wichtigsten Finanzierungsformen geben	
		Grundlagen des Finanzierungsgeschäfts erklären	
		Relevante rechtliche Bestimmungen und Regulatorien erklären	
			Bei der Antragstellung einer Finanzierung unterstützen
			Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage durchführen

Tätigkeiten in den Servicebereichen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Vorgaben und Regularien bei der Kommunikation mit Kunden einhalten (zB DSGVO).		
zB *– Verschwiegenheitspflicht einhalten* *– Betriebsgeheimnisse wahren* *– Einverständniserklärungen von Kunden einholen*		
Kundenanfragen bearbeiten bzw. entscheiden, wann Kunden an Spezialisten weitergeleitet werden.		
zB *– Kundenanfragen im Rahmen des eigenen Kompetenzbereiches beantworten* *– Kunden bei spezifischen Fragen (Wertpapierkauf, Kreditanfrage etc.) an zuständige KollegInnen weitervermitteln* *– Verträge vorbereiten und Spezialisten zum Abschluss hinzuziehen*		
Kunden über Onlinedienste informieren (zB Internetbanking, Apps).		
zB *– Funktionen der Online-Banking-App erklären (Zahlungsfunktion etc.)* *– Einstieg ins Online-Banking erklären*		
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes: *– Wie reagieren wir auf Beschwerden?* *– Welche Reklamationen können Lehrlinge selbstständig bearbeiten?* *– Bei welchen Kundenanliegen muss ein/e KollegIn hinzugezogen werden?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4

HINWEIS

Üben Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (zB Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

AUS DER PRAXIS

„Wir bereiten die Lehrlinge mit Rollenspielen auf Beratungsgespräche mit Kunden vor. Dabei setzen wir unterschiedliche Methoden ein, wie zB Plenumsdiskussionen oder Gruppengespräche. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder schlüpft in die Rolle des Kunden und lässt sich von den Lehrlingen beraten. Das ist für die Jugendlichen oft herausfordernd. Daher ist es wichtig, den Lehrlingen ein wertschätzendes Feedback zu geben."
Elisabeth Öller, hauptberufliche Inhouse-Trainerin UniCredit Bank Austria

„Manchmal kommt es vor, dass Lehrlinge eine Kundenbeschwerde persönlich nehmen. In diesem Fall bespreche ich mit ihnen nach dem Kundengespräch die Situation noch einmal. Dabei frage ich sie, wie sie vorgegangen sind und was sie das nächste Mal anders machen würden. Die Lehrlinge lernen dadurch sukzessive mit Kundenbeschwerden umzugehen."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Bedarfsorientierte Kundenangebote

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
durch gezielte Fragestellungen Kundenbedürfnisse ermitteln (zB auch im Foyer, SB-Zone).		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes: *– Wie kann ich auf Kunden zugehen?* *– Welche Situationen bieten sich an, um Kunden anzusprechen?* *– Welche Fragen eignen sich, um Kundenbedürfnisse festzustellen?*		
Kunden zu den betrieblichen Produkten (auch Onlineprodukte) und Dienstleistungen beraten und den Vertragsabschluss finalisieren.		
zB *– Informationsmaterialien (Prospekte, Broschüren etc.) verwenden und an Kunden aushändigen* *– Einsatzmöglichkeiten und Vorteile von Online-Banking, Daueraufträgen etc. darstellen*	*zB* *– Kunden über verschiedene Möglichkeiten der Veranlagung, Finanzierung und Zahlungsabwicklung informieren* *– gezielte Fragen stellen, die den Vertragsabschluss finalisieren* *– Vertragsunterlagen vorbereiten* *– Vertrag unter Einhaltung des Vier-Augen-Prinzips unterzeichnen lassen und freigeben* *– Cross-Selling Möglichkeiten nutzen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3

HINWEISE

– **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Beratungsterminen als „stille Beobachter" dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen.

– Um gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Wissen über angebotene Produkte und Dienstleistungen wichtig. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge die Alternativangebote vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen.

AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge sind mit Computern und dem Internet aufgewachsen. Sie sind daher der perfekte Werbeträger, wenn es darum geht, Kunden für das Online-Banking zu gewinnen. Merken die Jugendlichen, dass Kunden lange in der Schlange vor dem Bankschalter stehen, weisen sie sie darauf hin, dass es auch eine digitale Alternative gibt. Die Kunden sind dankbar und geben den Jugendlichen positives Feedback. Das motiviert sie."
Margot Leithner-Hofbauer, Lehrlingsbeauftragte UniCredit Bank Austria

Kontoprodukte

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Die Basiskontoprodukte sowie zugehörige Karten (zB Debitkarten) erklären. *zB* *– Kontoprodukte nach Zielgruppe unterscheiden (Jugendkonto, Gehaltskonto etc.)* *– Kontoprodukte nach Verwendungszweck einteilen (Sparkonto vs. Verrechnungskonto etc.)* *– Unterschied zwischen Debit- und Kreditkarte erklären*		
Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen, Leistungen) informieren. *zB* *– inkludierte Leistungen in Kontopaketen erklären* *– über Höhe und Konditionen des Überziehungsrahmens informieren*		
Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren. *zB* *– über Legitimationspflicht informieren* *– Kündigungsfristen darstellen* *– Einlagensicherung erklären*		
Die unterschiedlichen Möglichkeiten einer gemeinsamen Kontoführung darstellen (zB Rechte der Zeichnungsberechtigten, und/oder Konto, Kontoverfügung). *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche unterschiedlichen Rechte haben zeichnungsberechtigte Personen und KontoinhaberInnen?* *– In welchen Fällen macht eine Mitinhaberschaft Sinn, in welchen eine Zeichnungsberechtigung?* *– Wie kann ich eine Kontoverfügung erwirken (Erwachsenenvertretung etc.)?*		
Kunden bei der Auswahl der Kontoprodukte beraten und den Abschluss finalisieren. *zB* *– gezielte Fragen zu den Zahlungsgewohnheiten der Kunden stellen* *– Vorteile verschiedener Kontoprodukte aufzeigen* *– Unterlagen für Kontoeröffnung vorbereiten*		
Die Auflösung von Konten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben abwickeln (zB bei Tod des Kontoinhabers, bei Wechsel der Bank). *zB* *– zeitliche und rechtliche Fristen einhalten (Kreditkartenabrechnung bei Kontoauflösung berücksichtigen etc.)* *– Datenübermittlung von Dauer- und Einziehungsaufträgen beauftragen* *– Einantwortungsbeschluss abwarten*		
Aufgaben der laufenden Kontoverwaltung durchführen (zB Karten nachbestellen, Sperren von Karten, Kontoüberwachung, GeoControl deaktivieren. *Weitere Beispiele:* *– Daueraufträge ändern* *– Einzugsermächtigungen verwalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7

AUS DER PRAXIS

„In unseren Seminaren geben wir den Lehrlingen zB Unterlagen zu Kontoprodukten. Danach haben sie die Aufgabe, das Thema zusammenzufassen und den anderen Lehrlingen zu präsentieren. Wir geben den Jugendlichen anschließend Feedback, ob sie die Inhalte verständlich erklärt haben. So lernen sie Schritt für Schritt, Hard-Facts in eine kundengerechte Sprache zu übersetzen."
Elisabeth Öller, hauptberufliche Inhouse-Trainerin UniCredit Bank Austria

„In der Bankstelle sind unsere Lehrlinge im Bereich der Serviceberatung tätig. Mit Unterstützung von erfahrenen Kolleginnen und Kollegen lernen sie die verschiedenen Bankprodukte kennen und erweitern sukzessive ihr Wissen. In der Berufsschule wird dieses zudem vertieft und die Lehrlinge üben, wie sie die Produkte anderen Menschen verständlich erklären können.
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

„Wir führen unsere Beratungsgespräche computerunterstützt durch. Ein spezielles Programm leitet die Kundenbetreuerinnen und -betreuer mithilfe eines Fragebaumes durch das Gespräch. Am Ende kommt das passende Konto für den Kunden heraus. Die Lehrlinge lernen das Programm in den Schulungen kennen. Zudem hören sie am Beginn der Ausbildung bei Beratungsgesprächen von Kolleginnen und Kollegen zu und sehen, wie diese das Programm einsetzen."
Mag. Doris Reschenhofer, Lehrlingsbeauftragte BAWAG P.S.K.

© Volksbank Wien AG (2)

Spar- und Bausparprodukte

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die wichtigsten Spar- und Bausparprodukte erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Produkte:* *– Sparkonten* *– Sparbücher* *– Fondssparen* *– Bausparverträge*		
Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, Vertragsauflösung). *zB* *– die Legitimationspflicht bei Vertragsabschluss erklären* *– über die Bindungsdauer und Konsequenzen einer vorzeitigen Vertragsauflösung informieren* *– Verlängerungsmöglichkeiten (automat. Verlängerung etc.) darstellen*		
Kunden über die Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen) informieren. *zB* *– Kunden über die Bausparprämie informieren* *– Kosten bei Wertpapier-Sparvarianten erklären*		
den Abschluss bei Spar- und Bausparprodukten finalisieren. *zB* *– Unterlagen für den Vertragsabschluss vorbereiten* *– unterzeichnete Unterlagen an Fachabteilung weiterleiten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4

AUS DER PRAXIS

„Wir geben den Lehrlingen regelmäßig Rechercheaufträge und fordern sie zB auf, sich das Kapitel Spargeschäft durchzulesen und uns das Thema zu präsentieren. Im Anschluss geben wir den Lehrlingen Feedback. Merken wir, dass sie es verstanden haben, dürfen sie die Kolleginnen und Kollegen bei Kundengesprächen zu diesem Bereich unterstützen."
Christiane Spiegl, Filialleiterin Volksbank Wien AG

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routinearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Die Beratung von Jugendlichen eignet sich besonders gut dafür, weil aufgrund des ähnlichen Alters weniger Barrieren bestehen.

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

„Wir setzen unsere Lehrlinge gerne im Bereich der Jugendberatung ein. Dabei erklären sie Jugendlichen Produkte, wie das Jugendgirokonto oder Jugendsparprodukte. Den Lehrlingen fällt es leichter, Beratungsgespräche zu führen, weil das Gegenüber in einem ähnlichen Alter ist. So steigen die Lehrlinge auf angenehme Weise in das Kundengeschäft ein.“
Alexander Grasel, MBA, stv. Regionaldirektor RD Wien Volksbank Wien AG

© shutterstock.com/ESB Professional

Versicherungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Basisversicherungsprodukte erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Produkte:* *– Er- und Ablebensversicherung* *– Fondsgebundene Versicherung* *– Finanzierungsversicherung*	
	die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB IDD) anwenden. *zB* *sich an die Verpflichtung zur Beratung der Kunden halten und beim Verfassen des Beratungsprotokolls mitarbeiten*	
	über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, vorzeitige Vertragsauflösung). *zB* *– Konsequenzen bei vorzeitiger Vertragsauflösung darstellen* *– über Möglichkeiten des Kapitalschutzes informieren*	
	über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Versicherungssteuer, Konditionen) informieren. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– In welchen Fällen kommt es zu einer Nachversteuerung?* *– Welche Kriterien muss eine Versicherung erfüllen, um als Versicherung für einen Kredit dienen zu können?*	
	erklären, wie der Auszahlungsbetrag (unter Berücksichtigung der Zinsen und KESt) berechnet wird. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB die folgenden Komponenten:* *– Kosten* *– Gewinnbeteiligung* *– Versicherungssteuer*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5

Lassen Sie Ihre Lehrlinge Produkte miteinander vergleichen. Wie hoch ist der Unterschied zwischen einem täglich fälligen Sparbuch und einer Versicherung bei einer Laufzeit von 10 Jahren und einem monatlichen Einzahlungsbetrag von 50 Euro? Was passiert, wenn der Kunde die 50 Euro nicht mehr monatlich ansparen kann? Machen Sie Ihren Lehrlingen dadurch bewusst, dass sich der Abschluss von langfristigen Verträgen für den Kunden auszahlt.

Wertpapiere		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundlagen des Wertpapiergeschäfts (zB Handelsplätze, Börsen, Indizes) erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– die wichtigsten Indizes (ATX, DAX, NASDAQ etc.)* *– wichtige Handelsplätze (Frankfurt, New York etc.)* *– Einflussfaktoren auf Börsenkurse*	
	die unterschiedlichen Wertpapierarten (zB Aktien, Anleihen, Fonds) erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen folgende Faktoren zu den unterschiedlichen Wertpapierarten:* *– Verzinsung* *– Risiko* *– Ausschüttungen* *– Laufzeiten*	
	mögliche Risiken beim Abschluss von Wertpapiergeschäften darstellen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Risiken:* *– Kursrisiko* *– Währungsrisiko* *– Bonitätsrisiko* *– Zinsrisiko*	
		die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB MiFID I, MiFID II) erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Warum muss bei Wertpapiergeschäften ein Risikoprofil des Kunden angelegt werden?* *– Welche Dokumentationspflichten müssen KundenberaterInnen einhalten (Beratungsvermerke über Wertpapier, Betrag, Datum etc.)?*
	Einfache Factsheets bzw. Depotauszüge interpretieren. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie hat sich das Wertpapier in den letzten Jahren entwickelt?* *– Wie hoch ist der aktuelle Kurs des Wertpapiers?* *– Welche Risikoeinstufung hat das Wertpapier?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5

AUS DER PRAXIS

„In der Lehre geht es nicht darum, dass die Lehrlinge Wertpapierexpertinnen und -experten werden. Vielmehr sollen sie die Grundlagen beherrschen und die Charakteristika der wichtigsten Wertpapiere kennen. Kommt etwa ein Kunde zu uns und möchte nicht länger als fünf Jahre veranlagen sowie kein hohes Risiko eingehen, sollen die Lehrlinge einschätzen können, welches Produkt für den Kunden passend wäre."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

„Wir sehen uns als Prosperity Advisers. Das bedeutet, dass wir nicht nur auf die Gegenwart schauen, sondern auch immer an die Zukunft denken. Deshalb erklären wir den Lehrlingen zB: 'Warum ist finanzielle Vorsorge für Kundinnen und Kunden wichtig? Warum für uns? Welche Vorteile haben Wertpapiere/Veranlagungen für die Gesellschaft?' Dadurch lernen sie die Wichtigkeit dies mit unseren Kundinnen und Kunden im Gespräch zu teilen."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Finanzierungsformen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	einen Überblick über die wichtigsten Finanzierungsformen (zB Konsum-, Wohnbaukredit, Darlehen) geben. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Verwendungszwecke* *– Rückzahlungsmodalitäten* *– Sicherheiten*	
	die Grundlagen des Finanzierungsgeschäfts (zB fixe und variable Verzinsung, erforderliche Unterlagen, Haushaltsrechnung) erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Unterlagen benötigen wir von Kunden (Einkommensnachweis, Grundbuchauszug etc.)?* *– In welchen Fällen eignet sich eine fixe Verzinsung, wann eine variable?* *– Welche Punkte werden bei der Haushaltsrechnung berücksichtigt?*	
	die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB HIKrG) erklären. *zB anhand des ESIS-Merkblatts erklären*	
		bei der Antragstellung (zB für einen Kredit) unterstützen. *zB* *– Informationen einholen (KSV-Abfrage, Firmenbuch-Abfrage etc.)* *– Dateneingaben im System vornehmen*
		eine Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage durchführen (zB Haushaltsrechnung, Einkommensanalyse) *Weitere Beispiele:* *– Kontobewegungen analysieren* *– monatliche Rückzahlungsrate berechnen* *– Unterlagen auf Plausibilität prüfen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.5

„Wir erklären den Lehrlingen, dass bei der Kundenberatung die Wertigkeit des Geldes eine zentrale Rolle spielt. Möchte etwa ein Kunde sein Erspartes veranlagen, um sich in ein paar Jahren eine Wohnung zu kaufen, nutzt er das Geld, um sein Leben zu gestalten. Wir machen den Lehrlingen anhand dieses Beispiels bewusst, dass unsere Beratung große Auswirkungen auf die Lebensgestaltung unserer Kundinnen und Kunden hat."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Wir nehmen oft einen Kreditvertrag zur Hand und besprechen mit den Lehrlingen zB: ‚Wie ist ein Kreditvertrag aufgebaut? Was sind die wesentlichsten Inhalte?' Dadurch wollen wir gewährleisten, dass die Lehrlinge Kundenfragen gut beantworten können."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

Best Practice

Umgang mit Konflikten

Wo mehrere Menschen zusammenkommen, können Konflikte entstehen. Das ist für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben. Mit den folgenden beiden Tools kann das gut gelingen. Sie können diese anwenden, wenn

- Sie selbst am Konflikt beteiligt sind oder wenn
- Sie zur Schlichtung zwischen anderen Personen beitragen möchten.

Vorbereitung der Konfliktlösung

Bereiten Sie wichtige Gespräche immer vor. Das unterstützt Sie dabei, sich während des Gesprächs ganz auf die Konfliktlösung zu konzentrieren:

Wann?	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Führen Sie ein Gespräch nicht im Affekt, sondern erst nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.
Wo?	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, zB einen Aufenthaltsraum.
Wer?	Vermeiden Sie „Showkämpfe" vor anderen Personen. Am Gespräch sollten nur die Beteiligten teilnehmen. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an und sagen Sie auch, über welches Thema Sie sprechen möchten. Das ermöglicht eine faire Vorbereitung für alle.
Was?	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind (Notizen können hilfreich sein. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Leitfaden dazu). Beschränken Sie sich auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Das vermeidet eine Überforderung der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner und erhöht die Chance auf Veränderung.
Wie?	Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: **Verhindern Sie Störungen**, zB durch ein Türschild. **Ich-Botschaften** können Konfrontationen entschärfen: Wenn Sie über Ihren eigenen persönlichen Eindruck sprechen, ohne Urteil oder Bewertung, verhindern Sie damit verletzende Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. ■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!" ■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst". Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: ■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders. ■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird. ■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.
Warum?	Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für das Verhalten der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner, das Sie ärgert, eine unerwartete Erklärung gibt. Fragen Sie neutral nach.

! Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen!

Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an. Die **Lehrlingscoaches** von www.lehre-statt-leere.at können sowohl für Sie als auch für die Jugendlichen eine wertvolle Hilfe sein.

Weitere **Beratungsstellen in Österreich (vorwiegend kostenlos)** zu sehr vielen Themen finden Sie unter www.beratungsstellen.at.

Themenauszug: *Armut – Ernährung – Extremismus (politisch/religiös) – Familie – Frauenthemen – Gender/Diversity – Gewalt – Kinder und Jugendliche (allgemein) – Lernen, Leistung und Konzentration – Männerthemen – Recht – Schulden (Finanzen) – Schwangerschaft – Sucht etc.*

Als Tipp für den weiteren Gesprächsverlauf finden Sie im Folgenden einen konkreten Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch. Dieser ist sowohl für Sie als Ausbilderin bzw. Ausbilder als auch für Jugendliche geeignet.

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie zB „immer", „nie", „typisch für dich").
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (zB Gefühle) Ihrer Beobachtung.

Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen."

2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat.
Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

Tipp:

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst."

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

Tipp: Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist zB „Du machst das, weil ich's sage!"). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht."

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

Tipp: Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"

5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

Tipp: Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

1. Faktencheck

Beispiel für den **1. Schritt:**
„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen."

2. Resultat

Beispiel für den **2. Schritt:**
„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist."

3. Notwendigkeit/ Wunsch

Beispiel für den **3. Schritt:**
„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig."

4. Lösung in Zukunft

Beispiel für den **4. Schritt:**
„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"

5. Follow-up

Beispiel für den **5. Schritt:**
„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"

Best Practice

Customer Experience Award

Zufriedene Kunden sind für jede Bank zentral. Um aus Erfahrungen mit Kunden zu lernen, veranstaltet die Erste Bank jährlich den Customer Experience Award für Lehrlinge. Im Rahmen dieses Wettbewerbs berichten die Jugendlichen schriftlich von ihren Kundenerlebnissen in den Ausbildungsfilialen. In den Berichten beantworten die Lehrlinge zB folgende Fragen: Wie kann die Bank nachhaltig von meinen Kundenerfahrungen profitieren? In welchen Bereichen sollten wir etwas bei der Kundenbetreuung ändern?

Eine Jury bewertet die Beiträge der Lehrlinge. Der Vorstand und der Landesdirektor überreichen anschließend Preise (zB einen Gutschein für eine Fahrt mit einer Stretch Limousine) für die besten Berichte.

© Erste Bank der oesterreichischen Sparkasse AG

AUS DER PRAXIS

„Durch die Berichte der Lehrlinge von ihren Kundenerlebnissen bekommen wir einen besseren Überblick über die Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Dadurch können wir unsere Produkte und Services besser anpassen. Die Lehrlinge liefern damit einen wertvollen Beitrag zur Weiterentwicklung der Bank."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Best Practice

Finanzguru

Das Thema Finanzen betrifft jeden. Jedoch herrscht gerade bei Jugendlichen in diesem Bereich oft viel Unsicherheit. Um junge Menschen finanzfit zu machen, haben mehrere österreichische Banken das Projekt „Finanzguru“ ins Leben gerufen. Im Rahmen dieses bankenübergreifenden Projekts produzieren Lehrlinge Videos zu verschiedensten Themen rund um Finanzen und laden diese auf die Website www.derfinanzguru.org hoch. Die Jugendlichen erklären in den Videos Begriffe, wie Sparen oder Aktien, in einer einfachen und verständlichen Sprache.

Eine unabhängige Jury bewertet die Beiträge der Lehrlinge inhaltlich und beurteilt auch deren Auftreten. Die besten Videos werden prämiert.

Durch die Teilnahme am Projekt „Finanzguru“ festigen die Lehrlinge ihr Finanzwissen. Zudem üben sie, anderen Menschen Finanzbegriffe verständlich zu erklären. Dadurch fällt den Jugendlichen das Führen von Kundengesprächen leichter.

© Erste Bank der oesterreichischen Sparkasse AG

Finanzguru:
www.derfinanzguru.org

Sieger-Video 2019:
https://www.youtube.com/watch?v=5p6hiZ304gQ

Kompetenzbereich Zahlungsverkehr

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 115	**Bargeldlose Transaktionen**		
		Zahlungsanweisungen abwickeln	
		Daueraufträge bearbeiten	
		Einzugsermächtigungen erklären	
		Auslandsüberweisungen durchführen	
		Kunden über Besonderheiten bei Auslandsüberweisungen informieren	
	Verschiedene Arten von Schecks unterscheiden		
		Reklamationen im Zahlungsverkehr abwickeln	
→ Seite 116	**Bargeldtransaktionen – Kassa**		
			Bargeldgeschäfte abwickeln
			Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen
			Kassastand überprüfen
			Organisatorische Maßnahmen des Bargeldbestandes erklären
			Relevante rechtliche Bestimmungen anwenden

Bargeldlose Transaktionen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Online-, SEPA-Überweisungen und Zahlungsanweisungen abwickeln. *zB* *– Zahlscheine entgegennehmen und weiterleiten* *– Online-Aufträge im System erfassen und durchführen, Bestätigung ausdrucken und vom Kunden unterschreiben lassen*	
	Daueraufträge anlegen, ändern und löschen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wofür wird ein Dauerauftrag verwendet?* *– Welche Daten benötige ich, um einen Dauerauftrag anlegen zu können?*	
	Einzugsermächtigungen (SEPA-Lastschrift) erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– In welchen Fällen wird eine Einzugsermächtigung verwendet?* *– Wie lange ist ein ungerechtfertigter Einzug stornierbar?*	
	Auslandsüberweisungen durchführen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Daten sind bei Auslandsüberweisungen erforderlich?* *– Wie lege ich eine Auslandsüberweisung im System an?*	
	Kunden über Besonderheiten bei Auslandsüberweisungen (wie Höhe der Spesen, Überweisungsdauer) informieren. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Spesen fallen bei einer Auslandsüberweisung an?* *– Wer trägt die Gebühren bei einer Auslandsüberweisung?* *– Wie hoch ist der maximale Überweisungsbetrag bei einer Auslandsüberweisung?*	
Verschiedene Arten von Schecks (zB Bankenschecks, Auslandsschecks) unterscheiden. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Einsatzmöglichkeiten* *– Merkmale* *– Gültigkeit* *– Spesen*		
	Reklamationen im Zahlungsverkehr abwickeln. *zB Gründe für die Nicht-Durchführung einer Zahlungsanweisung im System recherchieren und gegebenenfalls an zuständige KollegInnen weiterleiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.7

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen einer regelmäßigen Lernstunde lassen wir unsere Lehrlinge Online-Trainings zu verschiedenen Themenbereichen selbstständig durcharbeiten. Bearbeiten sie das Thema Karten, lernen sie zB welche Karten es gibt und wie die Kundinnen und Kunden auf ihre Konten zugreifen können. Sind die Jugendlichen fertig, besprechen wir zum Beispiel: 'Stellt euch vor, dass ich eure Kundin bin. Erklärt mir, was eine Debitkarte ist.' Dadurch üben die Lehrlinge, wie sie das zuvor Gelernte in die Praxis umsetzen und es Kundinnen und Kunden bestmöglich erklären können."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Ich erkläre den Lehrlingen den Begriff SEPA-Lastschrift anhand folgenden Beispiels: ‚Wenn ihr euch ein Smartphone kauft und einen Vertrag abschließt, unterschreibt ihr automatisch eine SEPA-Lastschrift. Das bedeutet, dass die Kosten monatlich von eurem Girokonto abgebucht werden.' Durch den persönlichen Bezug fällt es den Lehrlingen leichter, den Begriff zu verstehen."
Bst.Dir. Hubert Pröll, Bankstellenleiter Raiffeisenbank Region Freistadt eGen

Bargeldtransaktionen – Kassa		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Bargeldgeschäfte (inkl. Valuten und Münzen) abwickeln. *zB* *– Münzzähler entleeren und weitere Abwicklung vorbereiten* *– Bestellung von Münzrollen vorbereiten* *– Bestellung von Valuten entgegennehmen und weiterleiten*
		Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen. *zB im Kassensystem Eingänge und Ausgänge verbuchen*
		den Kassastand überprüfen. *zB* *– Soll- und Ist-Bestand vergleichen* *– Münzrollen und Münzbrett zählen*
		die organisatorischen Maßnahmen des Bargeldbestandes (zB Abfuhr, Bestellung) erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie kann ich die benötigte Bargeldmenge feststellen und die Bestellung vorbereiten?* *– Wie hoch ist der maximale Bargeldbetrag in der Filiale?* *– Wie kann ich die Münzsäcke zur Abholung vorbereiten?*
		die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB Geldwäschebestimmungen, Compliancerichtlinien) anwenden. *zB* *– Legitimationspflichten einhalten* *– Vier-Augen-Prinzip berücksichtigen* *– Nachweise bei Einzahlungen ab einer gewissen Summe einholen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5

Best Practice

Lehrlingsexkursion

Die Raiffeisenlandesbank Oberösterreich veranstaltet einmal im Jahr eine Lehrlingsexkursion. An diesem Tag ist eine Niederlassung des Unternehmens in Österreich oder in Süddeutschland das Ziel, wo die Lehrlinge im Rahmen einer Führung einen Einblick sowie Informationen zu den regionalen Gegebenheiten erhalten.

Ein weiterer Programmpunkt ist der Besuch einer Institution mit thematischem Bezug, wie zB die Österreichische Nationalbank (OeNB), wo die Jugendlichen mittels verschiedener Workshops erfahren, welche Aufgaben die OeNB hat und welche Rolle sie im Finanzsektor einnimmt.

© shutterstock.com/Yoke Danai

AUS DER PRAXIS

„Vor allem bei der Tätigkeit in der Bankstelle haben die Lehrlinge tagtäglich mit Bargeld zu tun. Einigen Lehrlingen ist dabei jedoch nicht bewusst, woher das Bargeld überhaupt kommt. Eine Exkursion in die Österreichische Nationalbank bietet daher eine gute Möglichkeit, den Jugendlichen Einblicke in die Entwicklung und Entstehung des Geldes zu geben."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Kompetenzbereich Office-Management

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 120	**Ausstattung des Arbeitsbereichs**		
	Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden und einfache Probleme selbstständig lösen		
	Komplexe Probleme entsprechend der betrieblichen Regelungen lösen		
→ Seite 121	**Kommunikation**		
	Betriebliche Kommunikations-vorgaben einhalten		
	Informationen bearbeiten und an den/die EmpfängerIn weiterleiten		
	Betriebsinterne Informationen aufbereiten		
	Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Texte auf Rechtschreibung und Grammatik prüfen		
	Am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten		
→ Seite 122	**Posteingang und -ausgang**		
	Postein- und -ausgang bearbeiten		
	E-Mails bearbeiten		
→ Seite 123	**Terminmanagement**		
	Termine und Terminänderungen koordinieren		
	Termine im betrieblichen Kalendersystem verwalten		
		Informationen zu Terminen verschicken	
→ Seite 124	**Besprechungen und Meetings**		
	Räume reservieren und vorbereiten		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten		
	BesucherInnen und Gäste empfangen und betreuen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 125	**Betriebliches Rechnungswesen**		
	Kostenbewusst nach den Grundsätzen unternehmerischen Denkens handeln		
	Die Grundlagen des Rechnungswesens bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen		
	Kriterien für die Bearbeitung von Belegen erklären		
	Die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs beschreiben		
	Im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs auswirken		
→ Seite 126	**Beschaffung und Inventur**		
	Grundlagen des Beschaffungsprozesses darstellen und daran mitwirken		
	Die Notwendigkeit der Inventur und Arbeiten im Rahmen der Inventur erklären		

Ausstattung des Arbeitsbereichs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– PC/Laptop* *– Drucker* *– Telefonanlage* *– Geldzählmaschinen* *– Überweisungsautomaten* *verwenden und einfache Probleme selbstständig lösen (Papierstau beseitigen, Toner austauschen etc.)*		
bei komplexen Problemen entsprechend den betrieblichen Regelungen handeln. *zB* *– interne AnsprechpartnerInnen verständigen* *– Supporttickets lösen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3

„Wir statten die Lehrlinge am Beginn der Ausbildung mit Notebooks und Diensthandys aus. Über beide Geräte können sie auch in das Ausbildungsprogramm einsteigen. So können sie selbstständig entscheiden, wann und wo sie welche Themen lernen."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie empfangen wir Kunden?* *– Worauf ist bei der E-Mail-Korrespondenz zu achten?* *– Wie verhalte ich mich richtig am Telefon?*		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen). *Weiteres Beispiel:* *für Rückruf Namen, Telefonnummer und Anliegen der Kunden notieren und an den/die EmpfängerIn weiterleiten*		
betriebsinterne Informationen (zB Protokolle) aufbereiten. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie ist ein Protokoll aufgebaut?* *– Welche Informationen müssen in einem Protokoll enthalten sein?*		
interne und externe Schriftverkehrsarbeiten (unter Berücksichtigung des Corporate Designs) erledigen. *zB* *– Kunden Terminvorschläge für ein Beratungsgespräch per E-Mail zusenden* *– E-Mail-Anfragen an die Zentrale schicken (Nachfrage, ob die Bankomatkarte eines Kunden bereits gekommen ist etc.)*		
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen. *zB* *Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen*		
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken). *Weitere Beispiele:* *– bei der Organisation von Veranstaltungen zum Weltspartag mitwirken* *– bei der Betreuung eines Messestandes mitarbeiten* *– Beiträge für soziale Netzwerke verfassen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6

HINWEIS

Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (zB E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung **(Corporate Design)** der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmens gefördert wird.

AUS DER PRAXIS

„Möchten wir Kunden etwa zu einem Jahresgespräch einladen, kommt es manchmal vor, dass wir sie telefonisch nicht erreichen können. In diesem Fall schreiben die Lehrlinge den Kunden ein E-Mail. Damit sie wissen, wie dieses aufzubauen ist, erhalten sie von uns am Beginn der Ausbildung eine Vorlage."
Christiane Spiegl, Filialleiterin Volksbank Wien AG

Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung). *Weitere Beispiele:* *– Schriftstücke mit einem Posteingangsstempel versehen* *– Schriftstücke, E-Mails etc. an zuständige Personen oder Abteilungen weiterleiten*		
E-Mails (unter Einhaltung der Vorgaben der DSGVO) bearbeiten (zB beantworten und weiterleiten). *Weitere Beispiele:* *– E-Mails innerhalb ihres/seines Kompetenzbereichs beantworten (allgemeine Anfragen von Kunden etc.)* *– Schriftstücke, E-Mails etc. an zuständige Personen oder Abteilungen weiterleiten* *– E-Mails archivieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2

AUS DER PRAXIS

„Schreiben die Lehrlinge E-Mails an Kolleginnen und Kollegen oder an Kunden, setzen sie immer die Lehrlingsbeauftragten in cc. Von diesen bekommen sie anschließend Feedback, wenn sich etwa Rechtschreibfehler eingeschlichen haben oder Formulierungen noch besser gewählt werden können. Durch die Rückmeldung erhalten die Lehrlinge die Chance, sich weiterzuentwickeln."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

© shutterstock.com/TierneyMJ

Terminmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten). *zB* *– Termine koordinieren (zB für die interne Weihnachtsfeier etc.)* *– Termineinladungen ausschicken* *– Terminverschiebungen und -absagen versenden*		
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten. *zB* *– Outlook-Kalender aktuell halten (Termine eintragen, Terminänderungen vornehmen etc.)* *– Termine im Intranet ankündigen*		
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB* *– welche Informationen eine Termineinladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum und Zeit etc.)* *– welche Unterlagen einer Termineinladung beigefügt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.)*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3

AUS DER PRAXIS

„Ich vereinbare mit meinen Lehrlingen jede Woche einen Termin für eine Lernstunde in der Filiale. Für die Jugendlichen ist diese Besprechung wie ein Kundentermin. Sie lernen dabei auch, dass sie dafür Zeit einplanen müssen. Können sie den Termin nicht wahrnehmen, müssen sie mir Bescheid sagen. So lernen sie Termine zu verwalten."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

„Wir erklären den Lehrlingen, welche Dauer für Kundenberatungen eingeplant werden sollen. Möchte etwa ein Kunde einen Termin für eine Kontoeröffnung vereinbaren, wissen die Lehrlinge, dass wir dafür eine Stunde veranschlagen. Zudem weisen wir die Lehrlinge darauf hin, dass sie einen Abstand zwischen Terminen einplanen sollen, damit sich die Kundenbetreuerinnen und -betreuer besser vorbereiten können. So bekommen die Jugendlichen ein Gefühl für die Terminplanung."
Dieter Hofko, Filialleiter BAWAG P.S.K.

Besprechungen und Meetings		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten. *zB* *– Raumreservierungen im Outlook-Kalender erfassen* *– technisches Equipment bereitstellen (Beamer, Laptop etc.)*		
Unterlagen aufbereiten und vorbereiten. *zB* *– Präsentationen erstellen* *– Materialien vorbereiten (Produktprospekte, Handouts, Stifte etc.)*		
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen und betreuen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB welche Schritte beim Empfang von BesucherInnen und Gästen zu berücksichtigen sind (freundlich begrüßen, zum Besprechungsraum begleiten etc.).*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, dass der adäquate Empfang von Kunden und Geschäftspartnern einen wertvollen Beitrag zu einer guten Geschäftsbeziehung liefert. Machen Sie den Lehrlingen ihre Rolle in diesem Prozess bewusst.

AUS DER PRAXIS

„Ich gebe den Lehrlingen manchmal die Aufgabe, Unterlagen so aufzubereiten, dass ich damit in ein Kundenmeeting gehen kann. Wichtig ist mir dabei, den Lehrlingen nach dem Kundengespräch Feedback zu geben. So lernen sie, wie ich ihre Vorbereitung in der Praxis umsetzen konnte."
Andrea Mitterhofer, Zertifizierte Kundenbetreuerin Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Betriebliches Rechnungswesen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB wie sich ressourcenschonendes Arbeiten auf die betrieblichen Kosten auswirkt.*		1
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB die Bedeutung von Aufwand und Ertrag.*		2
die Kriterien für die Bearbeitung von üblichen Belegen (Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Zahlungsbelege) des Lehrbetriebs erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild die Zuordnung von Belegen nach* *– Datum* *– interner und externer Herkunft* *– Belegart* *sowie die Erklärung der Relevanz der Belege für die Verbuchung.*		
die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs beschreiben. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Kosten in einer Bank anfallen, wie zB:* *– Marketingkosten (Werbegeschenke etc.)* *– Personalkosten (Fortbildungen etc.)*		
im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs auswirken. *zB* *– bei Verkaufsaktionen mitarbeiten* *– in Schulen Vorträge halten* *– Cross-Selling betreiben*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.4

1. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, welchen Beitrag sie zur Senkung der betrieblichen Kosten leisten können. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass der sparsame Umgang mit Ausdrucken nicht nur zum Schutz der Umwelt beiträgt, sondern auch den betrieblichen Aufwand reduziert.

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie mithelfen können, den betrieblichen Aufwand zu reduzieren. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass es für die Bank teurer ist, wenn die Kunden Geld am Schalter einzahlen anstatt das Selbstbedienungsgerät zu verwenden. Durch das Verweisen der Kunden zum Selbstbedienungsgerät kann zum einen der betriebliche Aufwand reduziert werden. Zum anderen ist die Transaktion für den Kunden billiger.

„Unsere Lehrlinge hören erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Beginn an bei Kundengesprächen zu. Dabei lernen sie, wie ihre Kolleginnen und Kollegen Kundensignale erkennen. Erzählt ihnen dann ein Kunde etwa, dass er Vater geworden ist, können die Lehrlinge ihn an eine Kundenberaterin bzw. einen Kundenberater weiterverweisen, um bereits jetzt Vorsorge für das Baby treffen zu können. Das Erkennen von Potentialen ist für unseren Unternehmenserfolg wichtig."
Christiane Spiegl, Filialleiterin Volksbank Wien AG

„Wir zeigen den Lehrlingen einen Geschäftsbericht unserer Bank und besprechen mit ihnen: ‚Welche Kennzahlen gibt es? Was sagen diese aus?' Wir versuchen dadurch, das unternehmerische Denken der Lehrlinge zu fördern und ihnen bewusst zu machen, dass alle Unternehmensbereiche zusammenhängen und einen wertvollen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Beschaffung und Inventur		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken.		
Dazu zählt lt. Berufsbild die Mitarbeit beim Einkauf des Büromaterials. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie wird der Bedarf erhoben?* *– Wann müssen Bestellungen durchgeführt werden?* *– Wo werden Formulare, Zahlscheine etc. nachbestellt?* *– Wer ist für die Bestellung verantwortlich?*		
die Notwendigkeit der Inventur und Arbeiten im Rahmen der Inventur erklären.		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte: *– Bedeutung der Inventur* *– Bestandserhebung (zB von Kundengeschenken, Goldmünzen etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.7.1, 6.7.2

„Ich sage zu den Lehrlingen immer: ‚Stellt euch vor, ihr nehmt aus dem Kühlschrank die letzte Flasche kaltes Mineralwasser. Wie fühlt sich der nächste Durstige, wenn ihr keine neue Flasche hineinstellt?' So mache ich ihnen die Bedeutung der Bedarfsfeststellung bei den Büromaterialien bewusst."
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
■ Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*
■ Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
■ Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.	*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*
■ Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.	*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*
■ Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
■ Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Qualifizierung der AusbilderInnen	☐	☐
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	☐	☐
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	☐	☐
DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	☐	☐
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	☐	☐
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	☐	☐
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	☐	☐
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	☐	☐
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	☐	☐
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	☐	☐
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite	☐	☐
Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)	☐	☐
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)	☐	☐
LEHRLINGSAUSWAHL		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)	☐	☐
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen	☐	☐
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)	☐	☐
Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage	☐	☐
DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern	☐	☐
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung	☐	☐
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	☐	☐
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen	☐	☐
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	☐	☐
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	☐	☐
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	☐	☐
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDUNG GESTALTEN		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	☐	☐
Ausbildungsplan erstellen	☐	☐
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)	☐	☐
Lehrlinge in betriebliche Aufträge einbinden	☐	☐
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)	☐	☐
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)	☐	☐
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbilds (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)	☐	☐
Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)	☐	☐
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.)	☐	☐
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)	☐	☐
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebs (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)	☐	☐
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)	☐	☐
RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	☐	☐
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	☐	☐
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben	☐	☐
Fehler als Lernchancen zulassen	☐	☐
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen	☐	☐
KOOPERATION MACHT STARK		
Exkursionen in andere Betriebe	☐	☐
Durchführung gemeinsamer Projekte	☐	☐
(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen	☐	☐
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)	☐	☐
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)	☐	☐
Berufsmatura (Lehre mit Matura)	☐	☐
Auslandspraktikum	☐	☐
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)	☐	☐
ERFOLGSMESSUNG		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung	☐	☐
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben	☐	☐
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)	☐	☐
QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb	☐	☐
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“	☐	☐
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen	☐	☐

© shutterstock.com/lightpoet

Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau wird voraussichtlich mit Beginn des Jahres 2021 verordnet und ist anschließend unter https://www.ris.bka.gv.at zu finden.

© shutterstock.com/I.StockStudio

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz §23 und §27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.

Antrittsmöglichkeiten zur LAP

aufgrund des Lehrvertrags	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragsstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahrs): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet *oder* mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen *oder* mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule Linktipp: In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=bankkaufmann-bankkauffrau_lehrberuf&id=167&cont=B

In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslandes, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite 135) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 108 Euro (Stand 2020).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

AUS DER PRAXIS

„Zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung können die Lehrlinge unsere Moodle-Plattform nutzen. Dort finden sie verschiedene Aufgaben zu den Inhalten der Lehrlingsausbildung. Haben die Lehrlinge einen Aufgabenbereich bearbeitet, geben wir ihnen Feedback. Dadurch wissen die Jugendlichen, welche Inhalte sie sich noch näher anschauen sollen."
Elisabeth Öller, hauptberufliche Inhouse-Trainerin UniCredit Bank Austria

AUS DER PRAXIS

„Auch hier unterstützen wir unsere Lehrlinge tatkräftig und veranstalten Vorbereitungstage für die schriftliche Lehrabschlussprüfung. Die Vortragenden waren selbst einmal Lehrlinge in unserem Institut und können die eigenen Erfahrungen an die Jugendlichen weitergeben."

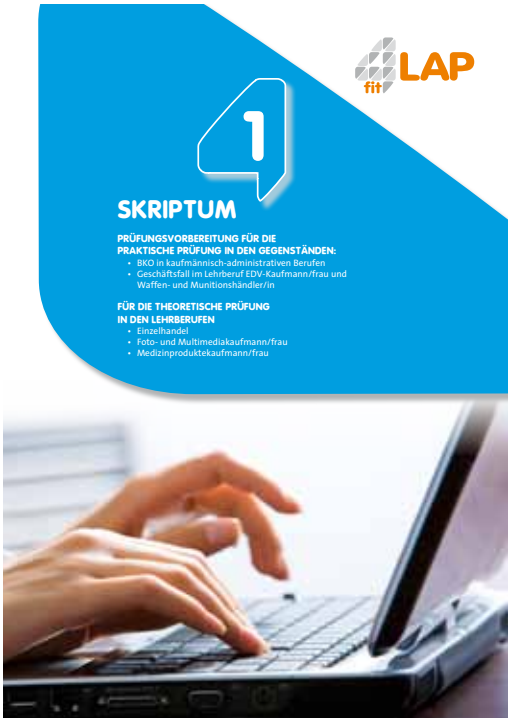
„Im Rahmen der Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung organisieren wir einen Wertpapier-Tag. Dabei haben die Lehrlinge die Möglichkeit, mit einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter aus dem Private Banking Fragen zu diesem Bereich durchzugehen."
Christina Horvath, HR-Managerin Volksbank Wien AG

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die LAP beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen,** die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**.

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter eine Reihe von Skripten zur Vorbereitung auf die LAP an.



WWW

fit4LAP:
https://lap.at

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

3. SEI TRAINIERT

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Höre nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (zB Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE RICHTIG AN

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/g-stockstudio

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den **Lehrbetrieb** wird für gute Leistungen eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands zu stellen.

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschluss-pruefunge.html

„Überdurchschnittliche Leistungen werden in jedem Fall honoriert. Als Belohnung für die bestandene Lehrabschlussprüfung bekommen die Lehrlinge Aktien der Erste Bank auf ein Depot. Für gute Noten im Berufsschulzeugnis erhalten sie Prämien. Dadurch zeigen wir den Lehrlingen, dass es sich auszahlt, sich anzustrengen und ein bisschen mehr zu tun als unbedingt notwendig.“
Martina Horvath, Lehrlingsbeauftragte Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

Wiederholung der LAP

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

Förderungen für Lehrlinge:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehr-abs.html

Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (zB durch eine Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling mindestens drei Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet.

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Angestellte der Banken.

Kollektivvertrag:
https://wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

© shutterstock.com/Minerva Studio

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zum Bankkaufmann bzw. zur Bankkauffrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Banken bieten sowohl für karrierebewusste als auch für familiär engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.

Fachliche Vertiefung
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Finanzierungen, Veranlagungen etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

Zweitausbildung
Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

Ausbilderqualifikation
Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Kooperationen mit Filialen in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 71.

Berufsmatura
Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura". Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

AUS DER PRAXIS

„Im dritten Lehrjahr führe ich mit den Lehrlingen ein Entwicklungsgespräch. Dabei werden die beruflichen Zielvorstellungen konkretisiert (zB ob sie nach der Lehre eine Tätigkeit im Bereich der Kundenberatung oder in einer internen Organisationseinheit anstreben). Durch das Aufzeigen der vielfältigen Perspektiven schaffen wir eine gute Basis für die langfristige Bindung zum Unternehmen."
Mag. Christina Gaddy, Mitarbeiterin Personalmanagement Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft

Weiterbildung in der Bank

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

STUDIUM BANKWIRTSCHAFT

Verschiedene Fachhochschulen bieten Studiengänge im Bankenbereich an. Für die Studienzulassung wird meist die allgemeine Hochschulreife oder eine Studienberechtigung verlangt. Nähere Informationen zu den Aufnahmekriterien finden Sie auf den Websites der jeweiligen Fachhochschulen.

Folgende Studiengänge stellen einen Auszug aus den vielfältigen Möglichkeiten dar:

BACHELORSTUDIUM BANK- UND FINANZWIRTSCHAFT

Das Studium an der Fachhochschule des BFI Wien macht die Studierenden in 6 Semestern unter anderem mit den wesentlichen Konzepten und Methoden in den Bereichen Kundengeschäft, Risikomanagement und Corporate Finance vertraut. Zudem werden ihnen umfassende Kenntnisse der Versicherungsbranche vermittelt.

https://www.fh-vie.ac.at/de/seite/studium/bachelor/bank-und-finanzwirtschaft

BACHELORSTUDIUM BANK- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

Das Studium an der Fachhochschule Joanneum Graz bereitet die Studierenden in 6 Semestern auf die sich verändernden Anforderungen und wirtschaftlichen Entwicklungen in der Bank- und Versicherungsbranche vor. Die Absolventinnen und Absolventen sind für verantwortungsvolle Jobs im Privat- und Firmenkundengeschäft, Asset-Management oder Risikomanagement qualifiziert.

https://www.fh-joanneum.at/bank-und-versicherungswirtschaft/bachelor/

WEITERE AUSBILDUNGEN

Der Weiterbildung im Bankenbereich sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 12).

Weiterbildungsangebot der BANKENKOLLEG Management Akademie:
https://www.bankenkolleg.at/

Bildungsprogramme von Raiffeisen:
https://www.raiffeisencampus.at/de/bildungsangebote/bildungsprogramme.html

Weiterbildungskatalog der Fachakademie für Finanzdienstleister:
https://faf.at/bildungsangebote/#/

Bildungsangebot der Sparkassenakademie:
https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/at/sakademie/www_sparkassenakademie_at/Doks/2020_sAkademie_Bildungsangebot_2020_EXTERN.pdf

Ausbilderin oder Ausbilder in der Bank:
https://www.wifiwien.at/kurs/12313x-ausbilderkurs-inkl-fachgespraech

„Die Reise der Lehrlinge endet nicht mit dem Abschluss der Lehre. Wir sagen ihnen bereits am Beginn der Ausbildung, dass es auch an ihnen liegt. Wenn sie sich interessieren und wei-terbilden, stehen ihnen alle Wege offen. Durch attraktive Weiterbildungsmöglichkeiten möchten wir zum einen die Lehrlinge in ihrer Entwicklung unterstützen und zum anderen an das Unternehmen binden."
Alexander Grasel, MBA, stv. Regionaldirektor RD Wien Volksbank Wien AG

Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020 **Ausgegeben am 28. Februar 2020** **Teil II**

45. Verordnung: **Bankkaufmann/Bankkauffrau-Ausbildungsordnung**

45. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau (Bankkaufmann/Bankkauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Bankkaufmann bzw. Bankkauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Bankkaufmann/die Bankkauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Kundenberatung und Verkauf

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau bearbeitet eigenständig Kundenanfragen sowohl online, telefonisch als auch in den Servicebereichen. Er/Sie führt laufende Kontobetreuungstätigkeiten selbstständig durch. Der Bankkaufmann/die Bankkauffrau verfügt über entsprechende Kenntnisse zu Bankprodukten und Dienstleistungen. Er/Sie erkennt die Bedürfnisse der Kunden und berät sie bei der Wahl der Produkte und Dienstleistungen. Dazu zählt in jedem Fall die Beratung über Konten, Karten und Spar- sowie Bausparprodukte. Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau informiert Kunden über die entsprechenden Konditionen und rechtlichen Bedingungen. Er/Sie wirkt bei Vertragsabschlüssen bei diesen Produkten mit. Ebenfalls unterstützt er/sie seine/ihre Kollegen/Kolleginnen bei der Anbahnung und Abwicklung von Versicherungen und Wertpapiergeschäften. Er/Sie wirkt bei der Beratung über unterschiedliche Finanzierungsformen mit und unterstützt bei der Antragstellung.

b) Zahlungsverkehr

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau wickelt Tätigkeiten des Zahlungsverkehrs selbstständig ab. Dazu zählen Online-, SEPA-Überweisungen, Zahlungsanweisungen sowie das Anlegen, Ändern und Löschen von Daueraufträgen. Er/Sie bearbeitet Kundenreklamationen bzw. leitet sie an Spezialisten weiter. Darüber hinaus übernimmt er/sie Aufgaben des internationalen Zahlungsverkehrs und führt Auslandsüberweisungen durch. Der Bankkaufmann/die Bankkauffrau wickelt selbstständig Kassatätigkeiten ab.

c) Office-Management

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Kundentermine sowie Besprechungen. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt (zB bei Veranstaltungen) mit. Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Bankkaufmann/die Bankkauffrau in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus verfügt er/sie über Kenntnisse des Marketings und kommuniziert zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit sowie Gesundheit am Arbeitsplatz und verhält sich richtig bei Banküberfällen. Er/Sie handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Bankkaufmann/Die Bankkauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann…
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).

1.2.5 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.
1.2.6 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann…
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann…
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung, zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherung).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann…
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann…
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)

Er/Sie kann…
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann…
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann…
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall (zB bei Banküberfällen) richtig verhalten und die entsprechenden Sicherheitseinrichtungen bedienen.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann…
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann…
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Bankgeheimnis, Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.1.6 sensible Daten und Unterlagen entsprechend der betrieblichen Vorgaben vernichten.
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann…
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Kundenmanagement, Terminmanagement).

3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Auswertungen erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Er/Sie kann…
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann…
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann…
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann…
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Kundenberatung und Verkauf			
4.1 Tätigkeiten in den Servicebereichen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die rechtlichen Vorgaben und Regularien bei der Kommunikation mit Kunden einhalten (zB DSGVO).			
4.1.2 Kundenanfragen bearbeiten bzw. entscheiden, wann Kunden an Spezialisten weitergeleitet werden.			
4.1.3 Kunden über Onlinedienste informieren (zB Internetbanking, Apps).			

4.1.4 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.2 Bedarfsorientierte Kundenangebote			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.2.1 durch gezielte Fragestellungen Kundenbedürfnisse ermitteln (zB auch im Foyer, SB-Zone).			
4.2.2 Kunden über die betrieblichen angebotenen Produkte (auch Onlineprodukte) und Dienstleistungen informieren und diese erklären.			
4.2.3 Kunden bei der Auswahl von betrieblichen Standardprodukten und Dienstleistungen beraten und den Vertragsabschluss finalisieren.			
4.3 Kontoprodukte			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.3.1 die Basiskontoprodukte sowie zugehörige Karten (zB Debitkarten) erklären.			
4.3.2 Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen, Leistungen) informieren.			
4.3.3 Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren.			
4.3.4 die unterschiedlichen Möglichkeiten einer gemeinsamen Kontoführung darstellen (zB Rechte der Zeichnungsberechtigten, und/oder Konto, Kontoverfügung).			
4.3.5 Kunden bei der Auswahl der Kontoprodukte beraten und den Abschluss finalisieren.			
4.3.6 die Auflösung von Konten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben abwickeln (zB bei Tod des Kontoinhabers, bei Wechsel der Bank).			
4.3.7 Aufgaben der laufenden Kontoverwaltung durchführen (zB Karten nachbestellen, Sperren von Karten, Kontoüberwachung, GeoControl deaktivieren).			
4.4 Spar- und Bausparprodukte			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.4.1 die wichtigsten Spar- und Bausparprodukte erklären.			
4.4.2 Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, Vertragsauflösung).			
4.4.3 Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen) informieren.			
4.4.4 den Abschluss bei Spar- und Bausparprodukten finalisieren.			
4.5 Versicherungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.5.1 die Basisversicherungsprodukte erklären.			
4.5.2 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB IDD) anwenden.			
4.5.3 über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, vorzeitige Vertragsauflösung).			
4.5.4 über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Versicherungssteuer, Konditionen) informieren.			
4.5.5 erklären, wie der Auszahlungsbetrag (unter Berücksichtigung der Zinsen und KESt) berechnet wird.			
4.6 Wertpapiere			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.6.1 die Grundlagen des Wertpapiergeschäfts (zB Handelsplätze, Börsen, Indizes) erklären.			

4.6.2 die unterschiedlichen Wertpapierarten (zB Aktien, Anleihen, Fonds) erklären.			
4.6.3 mögliche Risiken beim Abschluss von Wertpapiergeschäften darstellen.			
4.6.4 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB MiFID I, MiFID II) erklären.			
4.6.5 einfache Factsheets bzw. Depotauszüge interpretieren.			
4.7 Finanzierungsformen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.7.1 einen Überblick über die wichtigsten Finanzierungsformen (zB Konsum-, Wohnbaukredit, Darlehen) geben.			
4.7.2 die Grundlagen des Finanzierungsgeschäfts (zB fixe und variable Verzinsung, erforderliche Unterlagen, Haushaltsrechnung) erklären.			
4.7.3 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB HIKrG) erklären.			
4.7.4 bei der Antragstellung (zB für einen Kredit) unterstützen.			
4.7.5 eine Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage durchführen (zB Haushaltsrechnung, Einkommensanalyse).			
5. Kompetenzbereich: Zahlungsverkehr			
5.1 Bargeldlose Transaktionen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.1.1 Online-, SEPA-Überweisungen und Zahlungsanweisungen abwickeln.			
5.1.2 Daueraufträge anlegen, ändern und löschen.			
5.1.3 Einzugsermächtigungen (SEPA-Lastschrift) erklären.			
5.1.4 Auslandsüberweisungen durchführen.			
5.1.5 Kunden über Besonderheiten bei Auslandsüberweisungen (wie Höhe der Spesen, Überweisungsdauer) informieren.			
5.1.6 verschiedene Arten von Schecks (zB Bankenschecks, Auslandsschecks) unterscheiden.			
5.1.7 Reklamationen im Zahlungsverkehr abwickeln.			
5.2 Bargeldtransaktionen – Kassa			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.2.1 Bargeldgeschäfte (inkl. Valuten und Münzen) abwickeln.			
5.2.2 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
5.2.3 den Kassastand überprüfen.			
5.2.4 die organisatorischen Maßnahmen des Bargeldbestandes (zB Abfuhr, Bestellung) erklären.			
5.2.5 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB Geldwäschebestimmungen, Compliancerichtlinien) anwenden.			
6. Kompetenzbereich: Office-Management			
6.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage, Geldzählmaschinen, Überweisungsautomaten).			
6.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).			
6.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			

6.2 Kommunikation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
6.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
6.2.3 betriebsinterne Informationen (zB Protokolle) aufbereiten.			
6.2.4 interne und externe Schriftverkehrsarbeiten (unter Berücksichtigung des Corporate Designs) erledigen.			
6.2.5 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
6.2.6 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
6.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung).			
6.3.2 E-Mails (unter Einhaltung der Vorgaben der DSGVO) bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
6.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
6.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
6.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
6.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
6.5.2 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.			
6.5.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen und betreuen.			
6.6 Betriebliches Rechnungswesen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.6.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.6.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.6.3 die Kriterien der Bearbeitung von üblichen Belegen des Lehrbetriebs (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart), wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, sowie die Relevanz der Belege für die Verbuchung erklären.			
6.6.4 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.			
6.7 Beschaffung und Inventur			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.7.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellen-			

auswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
6.7.2 die Notwendigkeit der Inventur und Arbeiten im Rahmen der Inventur erklären.			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau, BGBl. II Nr. 121/2016 treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT AMTSSIGNATUR	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T09:15:50+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Kärnten
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Niederösterreich
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Oberösterreich
Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Salzburg
Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg
WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Wien
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

www.qualitaet-lehre.at