

## Bildungsplan Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement – Zielanalyse Lernfeld 7

Zum 1. August 2014 trat die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement in Kraft. Gleichzeitig wurde eine Verordnung, mit der die Einführung der Gestreckten Abschlussprüfung (GAP) erprobt werden sollte, erlassen. Die Erprobungsverordnung war zunächst bis zum 31. Juli 2020 befristet und wurde durch eine Änderungsverordnung bis zum 31. Juli 2025 verlängert. Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) kam zu dem Ergebnis, dass Struktur und Inhalt der Ausbildung als auch die GAP sich bewährt haben, so dass die Erprobungsverordnung zum 1. August 2025 in Dauerrecht überführt wird.

Für den Rahmenlehrplan und infolgedessen für den Bildungsplan für Baden-Württemberg ergeben sich hierdurch ab dem Schuljahr 2025/2026 inhaltliche Änderungen sowie sprachliche Präzisierungen.

In der nachfolgenden Zielanalyse sind inhaltliche Änderungen des Bildungsplans **grün formatiert**, sprachliche Präzisierungen (z. B. Ergänzungen um gendergerechte Formulierungen) sind nicht hervorgehoben.

Sofern die **inhaltlichen Änderungen** des Bildungsplans eine **Änderung des Unterrichts** nach sich ziehen, sind die Eintragungen in den Spalten Lernsituation, Handlungsergebnis, überfachliche Kompetenzen und Hinweise **kursiv grün formatiert**. Notwendige Modifikationen hinsichtlich der Handlungsergebnisse sind nicht dargestellt, sie müssen von der Lehrkraft vorgenommen werden.

<b>Zielanalyse</b>		<b>Stand: 2026</b>
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrichtwert
<b>WBM</b>	<b>Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement</b>	<b>40</b>
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
<b>07</b>	<b>Gesprächssituationen gestalten</b>	<b>2</b>
	<small>Kernkompetenz</small> <b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.</b>	
Schule, Ort		Lehrkräfteteam
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>		<b>didaktisch-methodische Analyse</b>

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen ( <i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i> ) mit sich bringen. [...]		<b>LS01 Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen</b>	Unternehmenshandbuch	zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren		02
[...] Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein.  Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln.		<b>LS02 Kommunikationsmöglichkeiten mit Geschäftspartnern darstellen</b>	Wiki-Eintrag	zielgerichtet arbeiten Informationsquellen auffinden Alternativen finden und bewerten Informationen strukturieren	Vgl. Deutsch KB 1	01
		<b>LS03 Techniken der Kommunikation und geltende Regelungen ermitteln</b>	Unternehmenshandbuch	zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Gesetzestexte anwenden	Mindmap  Vgl. Deutsch KB 1	01

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (2025)

<p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wählen die <b>Kommunikationswege</b> aus, definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache.</p> <p>Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten <b>situationsangemessen</b> Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden. [...]</p> <p>[...] Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfüh-</p>		<p><b>LS04 Gespräche führen</b></p>	<p><i>Schulungsskript Gesprächsvorbereitungen Argumentationslinien Gespräche Analysen Kriterienkataloge</i></p>	<p><i>sich flexibel auf Situationen einstellen Mitverantwortung tragen Verständnisfragen stellen Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren unterschiedliche Standpunkte tolerieren soziale Beziehungen und Handlungen verstehen Spannungen ertragen begründet vorgehen methodengeleitet vorgehen Probleme eingrenzen sachlich argumentieren</i></p>	<p><i>Fremdsprache</i></p> <p><i>Gesprächsphasen</i></p> <p><i>Rollen-spiele</i></p> <p><i>Vgl. Deutsch KB 1</i></p>	<p>08</p>
--	--	-------------------------------------	---	--	--	-----------

<p>lungsvermögen und agieren selbstbewusst (<i>realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik</i>). [...]</p> <p>[...] Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen, <b>auch unter Berücksichtigung des gewählten Kommunikationsweges</b>. [...]</p>						
<p>[...] Sie nutzen ihre Argumente entsprechend <b>der den</b> Kundenbedürfnissen und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein. [...]</p>		<b>LS05 Kundeneinwänden begegnen</b>	Leitfaden Gespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Spannungen ertragen methodengeleitet vorgehen sachlich argumentieren	Rollen- spiele	03
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen. [...]</p> <p>[...] Sie erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche (<i>Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation</i>). [...]</p> <p>[...] Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktionstendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. [...]</p>		<b>LS06 Konfliktgespräche führen</b>	Präsentation Gesprächsvorbereitungen Konfliktgespräche Handlungsempfehlungen	mit Medien sachgerecht umgehen sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren unterschiedliche Standpunkte tolerieren soziale Beziehungen und Handlungen verstehen Spannungen ertragen begründet vorgehen methodengeleitet vorgehen sachlich argumentieren	Vgl. LS03  Rollen- spiele  Selbsteinschätzung, Fremdeinschätzung  Vgl. Deutsch KB 1	07

[...] Sie werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an. [...]		<b>LS07 Gespräche auswerten</b>	Soll-Ist-Vergleiche Auswertungen	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten zum Lernen bereit sein	Vgl. LS04	02
[...] Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. [...]		<b>LS08 Beschwerden und Reklamationen überprüfen</b>	Handlungsanweisung Notiz	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Gesetzestexte anwenden Alternativen finden und bewerten Mitverantwortung tragen	Vgl. LF04 Vgl. LF09	04
[...] Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.		<b>LS09 Beschwerdemanagement nutzen</b>	Handlungsanweisung Auswertung	Zustände untersuchen Probleme eingrenzen Schlussfolgerungen ziehen	Projekt möglich	02
Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. [...]		<b>LS10 Kulturbedingte Besonderheiten beachten</b>	Präsentation	sich flexibel auf Situationen einstellen soziale Verantwortung tragen unterschiedliche Standpunkte tolerieren	Projekt möglich	02
[...] Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen. [...]  [...] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.	[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen					

## Impressum

Herausgeber Land Baden-Württemberg  
vertreten durch das Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL)  
Heilbronner Straße 314, 70469 Stuttgart  
Telefon: 0711 21859-0  
Telefax: 0711 21859-701  
E-Mail: [poststelle@zsl.kv.bwl.de](mailto:poststelle@zsl.kv.bwl.de)  
Internet: <https://zsl-bw.de>

Urheberrecht Alle Materialien der Umsetzungshilfen stehen unter der  
Creative Commons Lizenz [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)  
(Namensnennung – keine kommerzielle Nutzung – 4.0 International).