



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

# Wegleitung für die schulische Abschlussprüfung ab Lehrstart 2023

Nullserie 1.1  
**Kaufleute EBA**

# Wegleitung Kauffrau/ Kaufmann EBA

**Stand: 31. Januar 2025**

Diese offizielle, gesamtschweizerisch gültige Wegleitung wird jeweils im Februar für die darauffolgende Abschlussprüfung von der Nationalen Leitung Qualifikationsverfahren Kaufleute (NLQK) freigegeben und durch den Kaufmännischen Verband Schweiz (KFMV) publiziert. Sie wird von den Berufsfachschulen mit dem Aufgebot an die kandidierenden Personen verschickt.

---

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Die Prüfungen im Überblick</b>	<b>4</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Position 1: HKB A (mündlich)</b>	<b>6</b>
2.1	Wie läuft die Prüfung ab?	6
2.2	Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?	7
2.3	Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?	7
2.4	Wie wird die Prüfung beurteilt?	8
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Position 2: HKB B (mündlich)</b>	<b>9</b>
3.1	Wie läuft die Prüfung ab?	9
3.2	Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?	9
3.3	Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?	10
3.4	Wie wird die Prüfung beurteilt?	10
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Position 3: HKB C, D und E (schriftlich)</b>	<b>11</b>
4.1	Wie läuft die Prüfung ab?	11
4.2	Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?	12
4.3	Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?	14
4.4	Wie wird die Prüfung beurteilt?	14

---

## 1

## Die Prüfungen im Überblick

Die schulische Abschlussprüfung beinhaltet zwei mündliche Teile (in Grün) und einen schriftlichen Teil (in Blau):

## Position 1: HKB A

Gestalten der beruflichen  
und persönlichen  
Entwicklung

(Mündlich, 25%)

Methoden: Präsentation inkl.  
Rückfragen, Mini Case, Critical Incident

6 Kriterien à 3 Punkte

30 Minuten

- 10 Minuten  
Präsentation
- 10 Minuten  
Konkretisierungs- und  
Verständnisfragen
- 10 Minuten  
Aktive Anwendung

Zu beachten: Der kandidierenden  
Person stehen zusätzlich 15 Minuten  
Zeit für das Einrichten der Präsentation  
zur Verfügung.

## Position 2: HKB B

Kommunizieren mit  
Personen unterschiedlicher  
Anspruchsgruppen

(Mündlich, 25%)

Methoden: Rollenspiel, Critical Incidents

5 Kriterien à 3 Punkte

20 Minuten

- 10 Minuten  
Rollenspiel FS  
(inkl. 5 Minuten Vorbereitungszeit)
- 5 Minuten  
Critical Incident (komm) LS1
- 5 Minuten  
Critical Incident (komm) LS1

## Position 3: HKB C, D und E

- C** Zusammenarbeiten in  
betrieblichen  
Arbeitsprozessen
- D** Betreuen von  
Infrastrukturen und  
Anwenden von Applikationen
- E** Aufbereiten von  
Informationen und Inhalten

(Schriftlich, 50%)

Methode: Handlungssimulationen

6 Kriterien à 3 Punkte

60 Minuten

- 20 Minuten  
Handlungssimulation 1, HKB C
- 20 Minuten  
Handlungssimulation 2, HKB D
- 20 Minuten  
Handlungssimulation 3, HKB E

Zu beachten: Innerhalb der  
Handlungssimulation zu HKB C wird  
das Fremdsprachenverständnis  
beurteilt.

**Mündlich**

Die mündlichen Teile sind in zwei Positionen unterteilt.

- In Position 1 geht es um den Handlungskompetenzbereich A. Innerhalb von insgesamt 30 Minuten präsentieren Sie die wichtigsten Ergebnisse aus Ihrer Vertiefungsarbeit, beantworten Rückfragen der Expert/-innen dazu und bearbeiten einen Critical Incident sowie einen Mini Case. Im Fokus dieser Position steht Ihre berufliche und persönliche Entwicklung.
- In Position 2 geht es um den Handlungskompetenzbereich B. Innerhalb von insgesamt 20 Minuten führen Sie ein Rollenspiel in der Fremdsprache durch und bearbeiten zwei Critical Incidents. Im Fokus dieser Position steht Ihre Fähigkeit, mit Kund/innen und Lieferant/innen zu kommunizieren.

Die beiden Positionen werden entweder direkt nacheinander oder zeitlich versetzt geprüft. Massgebend dafür ist das Prüfungsaufgebot.

---

**Schriftlich**

Im schriftlichen Teil bearbeiten Sie drei Handlungssimulationen zu einem übergeordneten Praxisfall. Sie haben dafür 60 Minuten Zeit. Die Bearbeitung nehmen Sie an Ihrem persönlichen Laptop vor. Ihre Ergebnisse reichen Sie über eine digitale Prüfungsumgebung ein. Im Fokus dieser Position steht Ihre Fähigkeit alltägliche Arbeits-handlungen auszuführen, und zwar im Zusammenhang

- mit betrieblichen Arbeitsprozessen (HKB C)
- mit dem Betreuen der Infrastruktur und dem Anwenden von Applikationen (HKB D)
- mit dem Aufbereiten von Informationen und Inhalten (HKB E)

Bei der Handlungssimulation im HKB C erhalten Sie die Unterlagen teilweise in der Fremdsprache. Ihre Lösung verfassen Sie in der Landessprache.

Im Folgenden erfahren Sie,

- wie die einzelnen Prüfungspositionen konkret ablaufen,
- was sie zu den einzelnen Prüfungen mitbringen bzw. vorbereiten müssen,
- was während den einzelnen Prüfungen erlaubt bzw. verboten ist und
- wie die einzelnen Prüfungen beurteilt werden.

---

# 2

## Position 1: HKB A (mündlich)

---

### 2.1

### Wie läuft die Prüfung ab?

Die Prüfung zu Position 1 ist in folgende drei Teile unterteilt:

- Präsentation (10 Minuten)
  - Konkretisierungs- und Verständnisfragen (10 Minuten)
  - Aktive Anwendung in Form eines Mini Case und eines Critical Incidents (10 Minuten)
- 

#### Präsentation

Bei der Prüfung zu Position 1 werden Sie als Erstes zentrale Inhalte aus Ihrer Vertiefungsarbeit präsentieren. Den Auftrag zur Erstellung dieser Präsentation mit allen Details werden Sie mit dem Prüfungsaufgebot von Ihrer Berufsfachschule erhalten. Die Berufsschule informiert Sie, in welcher Form Sie Ihre Präsentation mitbringen müssen (auf Stick, eigenem Laptop usw.). Im Prüfungsraum angekommen, haben Sie 15 Minuten Zeit, um Ihre Präsentation einzurichten (Verbinden mit dem Beamer usw.). Anschliessend halten Sie Ihre Präsentation innerhalb von 10 Minuten vor zwei Expert/innen.

Tipps für die Umsetzung:

- Halten Sie Blickkontakt mit den Expert/innen während der Präsentation.
  - Sprechen Sie frei, laut und deutlich.
- 

#### Konkretisierungs- und Verständnisfragen

Im Anschluss an die Präsentation werden Ihnen die beiden Expert/innen innerhalb von weiteren 10 Minuten Konkretisierungs- und Verständnisfragen zu Ihrer Präsentation oder zur Vertiefungsarbeit stellen.

Tipps für die Umsetzung:

- Fragen Sie nach, wenn Sie eine Frage der Expert/innen nicht genau verstehen.
- Antworten Sie klar und deutlich.
- Nehmen Sie bei Ihrer Antwort stets Bezug auf die Präsentation und die Vertiefungsarbeit.
- Stellen Sie sich möglichst realistisch dar und geben Sie offen zu, was Sie noch nicht so gut können.

### Aktive Anwendung in Form eines Mini Cases und eines Critical Incidents

Anschliessend bearbeiten Sie einen Mini Case und einen Critical Incident aus dem beruflichen oder privaten Umfeld. Beim Critical Incident zeigen Sie, dass Sie in der Lage sind, in kritischen Situationen angemessen zu handeln. Beim Mini Case zeigen Sie, dass Sie komplexe Situationen richtig einschätzen können. Für jede der beiden Aufgaben haben Sie 5 Minuten Zeit. Sie erhalten die Aufgaben schriftlich und können sich innerhalb der vorgegebenen Prüfungszeit je 2 Minuten einlesen, bevor Sie dann Ihre Lösung mündlich präsentieren.

Tipps für die Umsetzung:

- Lesen Sie die Ausgangslage genau durch.
  - Versuchen Sie sich das Beschriebene bildlich vorzustellen.
- 

## 2.2

### Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?

Bereiten Sie sich auf diese Position anhand des Auftrags zur Präsentation vor. Halten Sie Ihre Präsentation vor der Prüfung vor Freunden oder Bekannten und holen Sie deren Rückmeldungen ein. Lesen Sie ausserdem Ihre Vertiefungsarbeit noch einmal genau durch und überlegen Sie sich, welche Konkretisierungs- und Verständnisfragen die Expert/innen stellen könnten und was Sie darauf antworten würden.

---

## 2.3

### Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?

Die erlaubten bzw. zur Verfügung stehenden Hilfsmittel während der Präsentation entnehmen Sie dem Auftrag zur Präsentation. Bringen Sie zusätzlich zu den Präsentationsunterlagen Ihre Vertiefungsarbeit zur Prüfung mit.

Für Mini Case und Critical Incident sind keine Hilfsmittel erlaubt. Während dem Einlesen dürfen Sie sich jedoch Notizen machen und diese beim Vortragen Ihrer Lösung als Gedankenstütze nutzen.

---

## 2.4

### Wie wird die Prüfung beurteilt?

- Die Beurteilung der Präsentation inkl. Rückfragen erfolgt anhand von vier Kriterien à 3 Punkten.
- Die Beurteilung des Mini Case erfolgt anhand von einem Kriterium à 3 Punkten.
- Die Beurteilung des Critical Incidents erfolgt ebenfalls anhand von einem Kriterium à 3 Punkten.

Sie können somit in Position 1 maximal 18 Punkte erzielen. Das Prüfungsergebnis in Position 1 bestimmt Ihre Note bei der schulischen Abschlussprüfung zu 25 Prozent.

# 3

## Position 2: HKB B (mündlich)

### 3.1

#### Wie läuft die Prüfung ab?

Die Prüfung zu Position 2 ist in folgende zwei Teile unterteilt:

- Ein Rollenspiel in der Fremdsprache (5 Minuten Vorbereitung, 5 Minuten Führen des Rollenspiels),
- Zwei kommunikative Critical Incidents in der Landessprache (10 Minuten).

#### Rollenspiel

Bei der Prüfung zu Position 2 führen Sie ein Gespräch mit einem Kunden / einer Kundin oder einem Lieferanten / einer Lieferantin in der Fremdsprache (Sprachniveau A2). Die Rolle von Kund/in bzw. Lieferant/in wird von einem/einer der beiden PEX gespielt. Auch hier erhalten Sie eine schriftliche Beschreibung der Ausgangslage in der Landessprache und haben 5 Minuten Zeit, um sich auf das anschliessende Gespräch vorzubereiten. Sie können sich in dieser Zeit auch Notizen machen und diese dann während des Gesprächs verwenden.

Tipps für die Umsetzung:

- Denken Sie sich umfassend in Ihre Rolle ein und überlegen Sie sich ganz konkret, was Sie im Gespräch sagen könnten.

#### Critical Incidents

Anschliessend werden Sie zwei kommunikative Critical Incidents bearbeiten. In diesen erläutern Sie, wie sie in einer herausfordernden, kommunikativen Situation mit Kund/innen oder Lieferant/innen vorgehen würden, was Sie sagen und welche Gesprächstechniken Sie einsetzen würden.

Tipps für die Umsetzung:

- Schildern Sie Ihr Vorgehen möglichst konkret.

### 3.2

#### Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?

##### Rollenspiel:

Üben Sie das Führen von Gesprächen in der Fremdsprache.

##### Critical Incident:

Überlegen sie sich, wie Sie in verschiedenen schwierigen Kundensituationen reagieren würden. Was würden Sie sagen und welche Gesprächstechniken würden Sie einsetzen?

---

**3.3****Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?**

Für das Rollenspiel und die kommunikativen Critical Incidents sind keine Hilfsmittel erlaubt. Während dem Einlesen dürfen Sie sich jedoch Notizen machen und diese beim Vortragen Ihrer Lösung als Gedankenstütze nutzen.

---

**3.4****Wie wird die Prüfung beurteilt?**

- Die Beurteilung des Rollenspiels erfolgt anhand von drei Kriterien à 3 Punkten.
- Die Beurteilung jedes Critical Incidents erfolgt anhand von einem Kriterium à 3 Punkten.

Sie können somit in Position 2 maximal 15 Punkte erzielen. Das Prüfungsergebnis in Position 2 bestimmt Ihre Note bei der schulischen Abschlussprüfung zu 25 Prozent.

# 4

## Position 3: HKB C, D und E (schriftlich)

### 4.1

#### Wie läuft die Prüfung ab?

Im Rahmen der schriftlichen Prüfung bearbeiten Sie drei Handlungssimulationen. Alle drei Handlungssimulationen beziehen sich auf eine Fallbeschreibung. Die Fallbeschreibung sowie die konkreten Aufgaben zu den drei Handlungssimulationen erhalten Sie zu Beginn der Prüfung in gedruckter Form. Fallbeschreibung und Handlungssimulationen können Beilagen und Vorlagen enthalten.

- Beilagen enthalten ergänzende Informationen zum Fall und werden in gedruckter Form ausgeteilt.
- Vorlagen müssen von Ihnen bearbeitet werden. Sie werden Ihnen über eine digitale Prüfungsumgebung zur Verfügung gestellt.

Anschliessend haben Sie 60 Minuten Zeit, um die drei Handlungssimulationen an Ihrem persönlichen Laptop zu bearbeiten. Während der Bearbeitung können Sie verschiedene Programme, Lernmedien und Ihre Notizen nutzen. Sie können auf das Internet zugreifen.

Sämtliche Lösungen und Dateien reichen Sie über die digitale Prüfungsumgebung ein.

#### **WICHTIG:**

Da es sich bei der Prüfungsumgebung um eine Webapplikation handelt, müssen Sie während der kompletten Bearbeitung der schriftlichen Prüfung mit dem Internet verbunden bleiben und dürfen sich zu keiner Zeit aus der Prüfungsumgebung ausloggen.

Die schriftliche Prüfung wird in der Landessprache ausgeführt. Einzig die Handlungssimulation zu HKB C enthält Elemente in der Fremdsprache. Ihre Antwort verfassen Sie in der Landessprache.

Tipps für die Umsetzung:

- Teilen Sie sich die Zeit gut ein. Die Bearbeitung jeder Handlungssimulation nimmt ungefähr gleich viel Zeit in Anspruch. Für jede Handlungssimulation können gleich viele Punkte erzielt werden.
- Die Handlungssimulationen bauen aufeinander auf. Bearbeiten Sie diese in der vorgegebenen Reihenfolge.
- Behalten Sie die Informationen aus der Fallbeschreibung stets im Blick. Sie sind für alle Handlungssimulationen relevant.
- Nutzen Sie künstliche Intelligenz (KI) wann immer hilfreich und zielführend – prüfen Sie jedoch die Ergebnisse genau. Für allgemeine und nicht auf den Fall abgestimmte Ergebnisse werden keine Punkte vergeben.

---

## 4.2 Wie kann ich mich auf die Prüfung vorbereiten?

---

### Inhaltliche Vorbereitung

Inhalt der Prüfung bilden alle Handlungskompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen:

- C: Zusammenarbeiten in betrieblichen Arbeitsprozessen
- D: Betreuen von Infrastrukturen und Anwenden von Applikationen
- E: Aufbereiten von Informationen und Inhalten

Überlegen Sie sich pro Handlungskompetenz in diesen Bereichen, was Sie dazu alles gemacht und gelernt haben, welche Hilfsmittel es gibt und worin Sie sich allenfalls noch schwertun. Versuchen Sie, Ihre Lücken zu schliessen. Bringen Sie für Sie hilfreiche Checklisten, Memo Cards usw. in Papierform oder digital zur Prüfung mit.

### Kennenlernen der digitalen Umgebung

Sie haben zwischen Mitte März und Ende Mai die Möglichkeit, die digitale Prüfungsumgebung an Ihrer Berufsfachschule kennenzulernen und sich anhand einer Übungsprüfung auf die schulische Abschlussprüfung vorzubereiten.

---

### Vorbereitung von Soft- und Hardware

Die Prüfungsdurchführung findet in einer digitalen Prüfungsumgebung statt. Um sich in diese Umgebung einloggen zu können, führen Sie die Prüfung auf Ihrem eigenen WLAN-fähigen Laptop durch. Das bedeutet, dass Sie für die Mitnahme und Bereitstellung der folgenden funktionsfähigen Soft- und Hardware verantwortlich sind:

#### Hardware

- Funktionsfähiges, geladenes Gerät (Laptop)
- Mit dem Gerät kompatible Kopfhörer
- Mit dem Gerät kompatibles Ladegerät

#### HINWEIS:

Es werden keine Ersatzgeräte zur Verfügung gestellt. Ein allfälliger Ausfall des Geräts muss sofort der Prüfungsexpertin / dem Prüfungsexperten gemeldet werden. Sie tragen die volle Verantwortung für einen solchen Ausfall.

**Software**

- Betriebssystem
  - Windows: Version 11 (23H2 oder neuer), Version 10 22H2
  - macOS: Version 14 oder 15
- Programm für Präsentation, Textverarbeitung und Tabellenkalkulation (z. B. Office 365)
- Programm zum Anzeigen und Erstellen von PDF-Dateien (z. B. PDF-Maker, Acrobat)
- Browser (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox oder Apple Safari jeweils in der aktuell freigegebenen Browser-Version sowie deren letzte Version). Innerhalb der Browser-Einstellungen müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
  - Alle Pop-Up-Blocker sind deaktiviert
  - Javascript muss vom Browser zugelassen sein
  - Es wird empfohlen, Browser-Toolbars zu entfernen.

## Tipps für Ihre Vorbereitung:

- Richten Sie anhand der Vorgaben frühzeitig Ihren persönlichen Laptop für die Prüfung ein.
- Testen Sie alle Programme und Funktionen (z. B. Hören Sie den Ton über die Kopfhörer?, Kann ich mich problemlos mit einem WLAN-Netz verbinden?).
- Stellen Sie ausserdem sicher, dass Sie schnell auf wichtige Hilfsmittel zugreifen können. Erstellen Sie hierfür Lesezeichen zu hilfreichen Internetseiten.
- Stellen Sie sicher, dass sämtliche Updates des Betriebssystems und des Browsers installiert sind.
- Stellen Sie das Datum und die Uhrzeit korrekt ein.
- Stellen Sie sicher, dass Sie alles so einrichten, dass Sie Ihr Handy während der Prüfung nicht benötigen (z. B. für eine eventuelle Authentifizierung).

### 4.3

## Was ist während der Prüfung erlaubt und was verboten?

Grundsätzlich können Sie während der Prüfung alle Hilfsmittel (Lernmedien, Notizen, Internet, KI-Applikationen, Office-Palette usw.) verwenden. Für das Bearbeiten der Teilaufgaben sind unentgeltliche KI-Applikationen ausreichend. Der Internetzugang wird durch die Berufsfachschule über WLAN zur Verfügung gestellt.

Sie dürfen während der Prüfung Notizen machen – müssen diese jedoch am Ende der Prüfung abgeben. Falls Sie gerne mit einem herkömmlichen Taschenrechner arbeiten, können Sie auch diesen verwenden.

Untersagt sind:

- Jeglicher Austausch mit anderen Personen während der Prüfung (mündlich, über E-Mail, Chatprogramme usw.)
- Die Nutzung von Handy/Smartphone, Smartwatch, Smartglasses
- Private externe Datenträger (USB-Stick, externe HD usw.), solange dies nicht ausdrücklich während der Prüfung verlangt ist
- Private erweiterte Hardware (Monitor, Scanner usw.)
- Zugriff auf gemeinsame Netzwerklaufwerke, solange dies nicht ausdrücklich während der Prüfung verlangt ist
- Jegliches Fotografieren und Aufzeichnen der Prüfungsunterlagen sowie Vervielfältigung der Prüfungsunterlagen oder sonstige Nutzung von Aufzeichnungsmöglichkeiten (Kamera, Ton)

### HINWEIS:

Die Verwendung von unerlaubten Hilfsmitteln hat zur Folge, dass Teile der Prüfung oder die gesamte Prüfung mit 0 Punkten bewertet wird.

### 4.4

## Wie wird die Prüfung beurteilt?

Jede Handlungssimulation wird anhand von je zwei Kriterien à 3 Punkten bewertet. Sie können somit bei der schriftlichen Prüfung maximal 18 Punkte erzielen. Das Prüfungsergebnis im schriftlichen Teil bestimmt Ihre Note bei der schulischen Abschlussprüfung zu 50 Prozent.