



**Kaufmännisches Berufs- und Weiterbildungszentrum  
St.Gallen**

**Merkblatt – Option «Kommunikation in der Landessprache» (Deutsch)**

---

Im 3. Lehrjahr wählen die Lernenden Kauffrau/Kaufmann EFZ nach Reform 2023 zwischen vier Optionen: «Kommunikation in der Landessprache» (Deutsch), «Kommunikation in der Fremdsprache» (Englisch), «Finanzen» oder «Technologie».

Die Option Landessprache festigt die Grundkenntnisse in der Gestaltung von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen sowie im Umgang mit Mitarbeitenden in verschiedenen Situationen des beruflichen Alltags. Branchenübergreifend ist man auf Fachleute angewiesen, die einen eloquenten Umgang mit den verschiedenen Anspruchsgruppen pflegen.

Die gekonnte Anwendung von Small Talk oder das Erkennen und erfolgreiche Bewältigen von potenziellen und realen Konfliktsituationen sind im Berufsleben, aber auch im privaten Bereich von grosser Bedeutung. Zudem ist das Verfassen von situationsangepasster Geschäftskorrespondenz im Bereich der Textproduktion eine weitere wichtige Fertigkeit, die in dieser Option vertieft wird.

Die Option Landessprache umfasst folgende Inhalte (Aufzählung nicht bindend/abschliessend).

- **Small Talk**
  - Sie beherrschen verschiedene Techniken.
  - Sie können Small Talk in unterschiedlichen Settings gekonnt einsetzen.
- **Mündliche und schriftliche Kommunikation mit anspruchsvollen Kunden**
  - Sie vertiefen und festigen Ihr Wissen bezüglich Kommunikationslehre (verbal und nonverbal), kennen verschiedene Kommunikationsmodelle und wenden diese an.
  - Sie sind vertraut mit Konflikt-, Problemlösungs- und Deeskalationsstrategien.
  - Sie unterscheiden formelle von informellen Situationen, verhalten sich entsprechend und setzen die Sprache entsprechend ein.
  - Sie sammeln Erfahrungen in weiteren wichtigen Einsatzbereichen von Sprache: Sie organisieren Anlässe, führen Bewerbungsgespräche, meistern Prüfungssituationen und kennen Massnahmen bezüglich Teamentwicklung, Feedbackkultur oder Leitbildern.
  - Sie arbeiten projektbezogen und setzen dabei die Sprache gezielt ein.
  - Sie bearbeiten auf der Metaebene einen Fall aus dem eigenen Betrieb.
- **Sprache als Kunstform**
  - Sie erweitern Ihren sprachlichen und literarischen Horizont anhand von Lektüre.
  - Sie realisieren Kulturprojekte und machen diese anlässlich einer Ausstellung, eines Auftritts oder einer Vernissage der Öffentlichkeit zugänglich.

Kontaktieren Sie uns bei Fragen. Veronika Schmid, Leitung Grundbildung Kaufleute, E-Mail: [veronika.schmid@kbzsg.ch](mailto:veronika.schmid@kbzsg.ch), hilft gerne persönlich weiter.