



## NQR OdA BuG, Stufe 1 Novize: Kompetenzprofil

Das vorliegende Dokument der OdA BuG ist urheberrechtlich geschützt und nur zur Nutzung für die Einstufungen der Ausbildungsangebote der Bewegungsbranche vorgesehen. Eine Weitergabe des Dokumentes, auch auszugsweise, ist ohne Genehmigung der OdA BuG nicht zulässig. Ausdruck, Tauschgeschäfte, Kopierung, Vervielfältigung oder Überspielung, Sendung oder sonstige Nutzung oder deren Duldung sind untersagt und werden zivil- und strafrechtlich verfolgt.

Novize		
A. Tätigkeiten Trainings-/Bewegungsraum		
Arbeitssituation	Kritische Erfolgsfaktoren	Kompetenzdimensionen
<p><b>A.1 Den Trainingsbetrieb/Bewegungsbereich beaufsichtigen</b></p> <p>Die Berufsperson befindet sich während des täglichen Betriebes im Trainings-/Bewegungsraum und beaufsichtigt den Trainingsbetrieb resp. den Bewegungsbereich aufmerksam. Sie zeigt sich dabei für die Kund/innen sichtbar und präsent im Raum und signalisiert, dass sie bei allgemeinen, einfachen Fragen oder Problemen für die Kund/innen jederzeit ansprechbar ist. Die Berufsperson achtet darauf, dass die Kund/innen die geltenden Hygieneregeln des Fitness- und Bewegungsunternehmens (=Unternehmen) einhalten (Bsp. Handtuch benutzen). Sie führt Bewegungen bewusst aus, beobachtet sich selber dabei und beobachtet und analysiert die trainierenden Kund/innen im Hinblick auf die korrekte Ausführung allgemeiner einfacher Trainings- und Bewegungsabläufe. Stellt sie einfache Einstellungsfehler fest, greift sie korrigierend ein. Die Berufsperson weiss, wo die Grenze ihres Kompetenzbereiches liegt und leitet Anliegen rechtzeitig an den/die zuständige Kolleg/en, bzw. holt sich bei ihm/ihr Rat.</p>	<p>sich seiner Aufsichtsfunktion bewusst sein</p> <p>Bereitschaft, auf die Kund/innen proaktiv und engagiert zuzugehen</p> <p>Verantwortung gegenüber den Kund/innen wahrnehmen</p> <p>sich gegenüber den Trainierenden zugänglich, nahbar und kontaktfreudig zeigen</p> <p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Bedürfnisse des Gegenübers erkennen</p> <p>Interesse an anderen Menschen haben und zeigen, aber nicht aufdringlich wirken</p> <p>die geltenden Hygieneregeln kennen</p> <p>einfache Bewegungsabläufe kennen</p> <p>korrekte Bedienung einfacher Trainings-Geräte kennen</p> <p>aufmerksam beobachten können</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, den Trainingsbetrieb/Bewegungsbereich aufmerksam zu beaufsichtigen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über die nötigen Kenntnisse in der Kommunikation.</p> <p>Die Berufspersonen haben Kenntnisse über die im Unternehmen geltenden Hygieneregeln.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind sich der Wichtigkeit ihrer Rolle als Aufsichts- und Ansprechperson bewusst.</p> <p>Die Berufspersonen sind bereit, auf Kund/innen proaktiv, engagiert zuzugehen und sich kontaktfreudig zu zeigen ohne aufdringlich zu wirken.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, einfache Einstellungsfehler zu erkennen und einfache korrigierende Massnahmen abzuleiten.</p>



<p><b>A.2 Einfache Geräte bedienen</b></p> <p>Auf Wunsch von Kund/innen, nimmt die Berufsperson einfache Einstellungen an den Geräten vor, damit sie wunschgemäss auf dem Gerät trainieren können (Bsp. Sitz höher stellen, Anschalttaste des Laufbandes etc.). Die Berufsperson kann die einfachen Geräte selber kompetent bedienen. Falls die Berufsperson es als erforderlich erachtet und/oder die Kund/innen es explizit wünschen, kann die Berufsperson die korrekte Handhabung des Gerätes, bzw. einfache, eindimensionale Bewegungsabläufe den Kund/innen selbst vorzeigen und sie in der korrekten Handhabung instruieren. Die Berufsperson stellt sicher, dass die Kund/innen die Übung selbstständig korrekt ausführen können. Handelt es sich um komplexe Geräte, die mehrdimensionale Bewegungsabläufe erfordern, so wendet sich die Berufsperson an eine/n entsprechend ausgebildete/n Kolleg/in, der/die die gewünschte Einstellung und Instruktion für die Kund/innen vornehmen kann.</p>	<p>Die Technik und Bedienung einfacher Geräte kennen</p> <p>Kenntnisse biomechanischer Vorgänge</p> <p>Sich hilfsbereit und motivierend zeigen</p> <p>Bedürfnisse des Gegenübers erkennen</p> <p>verbale und non-verbale Kommunikationsregeln kennen</p> <p>Den Kund/innen auf Augenhöhe begegnen</p> <p>Sich bewusst sein, wo die Grenze der eigenen Zuständigkeit/Kompetenz liegt</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, einfache betriebs-eigene Geräte fachgerecht zu bedienen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über die nötigen Kenntnisse der biomechanischen Vorgänge.</p> <p>Die Berufspersonen haben ein Verständnis für die Technik und Bedienung einfacher Geräte.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind darum bemüht, den Kund/innen immer auf Augenhöhe zu begegnen.</p> <p>Die Berufspersonen sind bereit, sich durch genaues Beobachten und selber Anwenden aktiv mit der eigenen Bedienung von einfachen Geräten auseinanderzusetzen.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, mehrdimensionale Bewegungsabläufe bei komplexen Geräten zu erkennen und entsprechend auf ausgebildete Kolleg/innen für die Bedienung der Geräte zuzugehen.</p>
<p><b>A.3 Einfache Basisprogramme auf dem Cardiogerät einstellen</b></p> <p>Auf Wunsch von Kund/innen stellt die Berufsperson einfache Basisprogramme für sie auf dem Cardiogerät ein. Die Berufsperson instruiert den/die Kund/in darin, wie er/sie das Programm selbstständig einstellen und diesem gemäss trainieren kann. Die Berufsperson erklärt ebenfalls den Bildschirm des Cardiogerätes, ohne jedoch die tiefere Funktionsweise des Gerätes zu erklären. Abschliessend stellt sie sicher, dass der/die Kund/in ohne fremde Hilfe das gewünschte Trainingsprogramm auf dem Cardiogerät absolvieren kann. Handelt es sich um komplexere Einstellungen, wendet sich die Berufsperson an einen dafür ausgebildete/n Kolleg/in im Unternehmen.</p>	<p>Die Technik und einfache Bedienung eines Cardiogerätes kennen</p> <p>Einfache Kenntnisse biomechanischer Vorgänge</p> <p>Einfaches technisches Verständnis</p> <p>Sich hilfsbereit und motivierend zeigen</p> <p>Bedürfnisse des Gegenübers erkennen</p> <p>verbale und non-verbale Kommunikationsregeln kennen</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, einfache Basisprogramme auf dem Cardiogerät einzustellen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Basiskenntnisse in der Anwendung von Cardiogeräten.</p> <p>Die Berufspersonen haben ein einfaches technisches Verständnis.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p>



	<p>Den Kund/innen auf Augenhöhe begegnen</p> <p>Sich bewusst sein, wo die Grenze der eigenen Zuständigkeit/Kompetenz liegt</p>	<p>Die Berufspersonen sind bereit, die Kund/innen in der Anwendung der Cardiogeräte zu instruieren sowie den Bildschirm zu erklären.</p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, Kund/innen offen und hilfsbereit zu begegnen.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, komplexere Fragestellungen der Kund/innen zu erkennen und entsprechend ausgebildete Kolleg/innen beizuziehen.</p>
<p><b>A.4 Im Notfall reagieren</b></p> <p>Erkennt die Berufsperson während des Trainings- und Bewegungsbetriebes einen Notfall (Unfall, Verletzung, medizinischer Notfall, Feuer etc.) leitet er/sie richtig und besonnen die notwendigen Massnahmen ein. Im Falle eines medizinischen Notfalls bei einer Person, leitet sie umgehend lebenserhaltende BLS-AED-Massnahmen ein. Im Falle eines Herzstillstandes führt sie entsprechende Massnahmen wie Reanimation durch Thoraxkompression und/oder das Bedienen des AED-Gerätes durch. Bei einer Verletzung oder einem Unfall (z.B. Kopf angeschlagen, Verstauchung, Bruch....) leistet er/sie erste Hilfe. Er/Sie stellt sicher, dass der Notruf getätigt wird und die zuständigen Personen im Unternehmen informiert werden. Die Berufsperson bleibt beim/bei der betroffenen Kund/in und betreut diese/n, bis zum Eintreffen von Hilfe.</p>	<p>Lebenserhaltende BLS-AED-Massnahmen beherrschen</p> <p>1.-Hilfe-Massnahmen beherrschen</p> <p>Im Notfall ruhig, besonnen und mit kühlem Kopf handeln</p> <p>interne Notfall-Regelungen des Unternehmens kennen</p> <p>bereit dazu sein, BLS-AED-Massnahmen regelmässig zu trainieren</p> <p>Verantwortung gegenüber den Kund/innen wahrnehmen</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, in verschiedenen Notfallsituationen richtig und sicher zu handeln.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über fundierte Anwenderkenntnisse der BLS-AED- sowie 1.-Hilfe-Massnahmen.</p> <p>Die Berufspersonen haben ein fundiertes Verständnis über die betriebsinternen Notfall-Regelungen.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind bereit, regelmässig lebenserhaltende BLS-AED- und 1.-Hilfe-Massnahmen zu trainieren und im Notfall anzuwenden.</p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, ruhig, besonnen und mit kühlem Kopf medizinische Notfälle zu begleiten.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, medizinische Notfallsituationen zu erkennen und daraus die notwendigen Massnahmen abzuleiten.</p>



## A.5 Im Gruppenunterricht assistieren

Während Gruppenkursen (z.B. Groupfitness, Bewegungskurse etc.) ist die Berufsperson im entsprechenden Trainings- resp. Bewegungsraum anwesend und assistiert dem/der Kursleiter/in; Vor Beginn der Lektion unterstützt sie den/die Leiter/in beim Einrichten des Raumes sowie Einstellen der Musikanlage. Während der Lektion zeigt sich die Berufsperson im Raum präsent, begrüsst eintreffende Kund/innen, führt Smalltalk. Die Berufsperson befindet sich während des gesamten Kurses im Raum und verfolgt das Geschehen aufmerksam. Dabei lernt sie einerseits den Ablauf des entsprechenden Bewegungsprogrammes kennen und konditioniert dieses durch Beobachtung und eigene Anwendung. Andererseits beobachtet die Berufsperson die Kursteilnehmenden und analysiert deren Bewegungsabläufe. Während ihrer Anwesenheit im Raum achtet die Berufsperson auf die Einhaltung der geltenden Hygieneregeln und weist die Teilnehmenden bei Bedarf darauf hin (Bsp.: Handtuch benutzen). Einfache, grobmotorische Bewegungsfehler oder einfache Atmungsfehler erkennt die Berufsperson und greift entsprechend korrigierend und unterstützend ein. Auf Wunsch begründet sie gegenüber des/r Kund/in die entsprechenden Korrekturen. Nach Abschluss der Lektion bleibt die Berufsperson im Raum anwesend, verabschiedet die Kund/innen, hilft dem/r Kursleiter/in beim Aufräumen des Raumes und stellt gemeinsam mit ihm/ihr sicher, dass der Raum der nächsten Gruppe ordnungsgemäss übergeben werden kann, bzw. korrekt abgeschlossen wird.

sich gegenüber den Kund/innen zugänglich, nahbar und kontaktfreudig zeigen  
Interesse an anderen Menschen zeigen, ohne aufdringlich zu wirken  
die geltenden Hygieneregeln kennen  
Um Hygiene und Sauberkeit in den Räumlichkeiten bemüht sein  
einfache Bewegungsabläufe und korrekte Handhabung einfacher Trainings-Geräte und Hilfsmittel (Bsp.: Mini-Trampolin) kennen  
grobmotorische Bewegungsabläufe kennen  
einfache Atmungstechniken kennen  
Die geltende Hausordnung kennen  
Sich gegenüber Arbeitskolleg/innen hilfsbereit zeigen  
Lernfähig sein durch Beobachtung  
Rasche motorische Auffassungsgabe besitzen

## Umsetzungspotential

Die Berufspersonen sind in der Lage, im Gruppenunterricht dem/der Kursleiter/in zu assistieren.

## Wissen, Verständnis

Die Berufspersonen verfügen über Basiskenntnisse grobmotorischer Bewegungsabläufe, korrekter Handhabung einfacher Trainingsgeräte und Hilfsmittel sowie der betriebsinternen Hygieneregeln.

Die Berufspersonen haben Basiskenntnisse einfacher Atmungstechniken.

Die Berufspersonen haben Kenntnisse der Sicherheitsregeln im Groupfitness-Bereich.

## Einstellungen, Werte, Motivation

Die Berufspersonen sind bereit, den Trainings- resp. Bewegungsraum einzurichten bzw. aufzuräumen, die Kund/innen zu begrüßen bzw. zu verabschieden.

Die Berufspersonen sind motiviert, sich gegenüber Arbeitskolleg/innen hilfsbereit zu zeigen und zu assistieren sowie während des gesamten Gruppenunterrichts aktiv zu beobachten und zu lernen.

Die Berufspersonen sind bereit, sich durch genaues Beobachten und selber Ausführen aktiv mit den eigenen Bewegungen auseinanderzusetzen.

## Metakognition

Die Berufspersonen sind in der Lage, einfache grobmotorische Bewegungsfehler oder einfache Atmungsfehler zu erkennen und entsprechende Korrekturen abzuleiten.

<b>B. Tätigkeiten Kundenbetreuung</b>		
<b>Arbeitssituation</b>	<b>Kritische Erfolgsfaktoren</b>	<b>Kompetenzdimensionen</b>
<p><b>B.1 Den Empfangsbereich mitbetreuen</b></p> <p>Die Berufsperson betreut den Empfangsbereich mit. Sie begrüsst, bzw. verabschiedet Kund/innen freundlich. Die Berufsperson unterstützt die Kund/innen bei Bedarf im korrekten Umgang mit dem Badge. Sie hilft weiter bei einfachen allgemeinen Fragen (Bsp.: „Wie komme ich von hier zum Bahnhof?“) oder leitet diese bei Bedarf an die zuständige Person zeitnah weiter. Auf Kundenwunsch händigt die Berufsperson die Angebotsmappe oder anderweitige Werbeunterlagen- und Broschüren des Unternehmens aus. Sie unterstützt das Empfangspersonal bei der persönlichen und telefonischen Erstellung, Änderung oder Stornierung von Kundenterminen, stets unter der Einhaltung der internen Buchungsregelungen. Sie bedient selbstständig das Telefon und das Kassensystem. Kommt es zu hektischen Situationen, bewahrt die Berufsperson einen kühlen Kopf und stellt den weiteren reibungslosen und ruhigen Ablauf am Empfang sicher. Die Berufsperson weiss, wo die Grenze ihres Kompetenzbereiches liegt und leitet Anliegen rechtzeitig an den/die zuständige Kolleg/en, bzw. holt sich bei ihm/ihr Rat.</p>	<p>Stressresistent und belastbar sein</p> <p>Sich seiner Vorbildfunktion bewusst sein</p> <p>Höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert sein</p> <p>Die betrieblichen Standards in der Bedienung des Telefons und des Kassensystems kennen</p> <p>Die betrieblichen Standards in der Bedienung des internen Terminkalenders und Buchungstools kennen</p> <p>Die internen Buchungsregeln kennen</p> <p>sorgfältige und strukturierte Arbeitsweise</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, den Empfangsbereich gemäss den betrieblichen Standards dienstleistungsorientiert mitzubetreuen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Basiskennnisse der betrieblichen Standards in der Bedienung des Telefons, des Kassensystems, des internen Terminkalenders sowie der internen Buchungsregeln.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, sorgfältig, strukturiert zu arbeiten und in hektischen Situationen ruhig, höflich und besonnen zu agieren</p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, Kund/innen dienstleistungsorientiert zu begegnen.</p> <p>Die Berufspersonen sind sich der Wichtigkeit ihrer Vorbildfunktion bewusst.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, Standard-Kundenanfragen im Empfangsbereich richtig einzuschätzen und entsprechende dienstleistungsorientierte Massnahmen abzuleiten.</p>
<p><b>B.2 Den Ausschank und Food-Bereich bedienen</b></p> <p>Die Berufsperson bedient den Ausschank und den Food-Bereich des Fitness- und Bewegungsunternehmens. Sie gibt den Kund/innen auf Wunsch</p>	<p>Höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert sein</p> <p>Freude haben am Bedienen von</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, den Ausschank und Food-Bereich gemäss Vorgaben sauber zu halten und</p>



<p>Auskunft über das interne Getränke- und Food-Angebot. Sie hält den Ausschank- und Food-Bereich sauber und nimmt bei Bedarf eigene kleinere Reinigungsarbeiten vor. Die Berufsperson kontrolliert regelmässig den Bestand an Getränken und Food-Produkten im Ausschank und Food-Bereich und leitet allfällig benötigte Bestellungen rechtzeitig an die zuständige Person weiter.</p>	<p>Kund/innen</p> <p>Das interne Getränke- und Food-Angebot des Unternehmens kennen</p> <p>Die Ausschank- und Food-Einrichtung des Unternehmens kennen und bedienen können</p> <p>die geltenden Hygieneregeln des eigenen Fitness-/Bewegungsunternehmens kennen</p> <p>frühzeitige Nachbestellungen sicherstellen</p> <p>die internen Hygienevorschriften kennen und einhalten</p>	<p>Kund/innen zuvorkommend zu bedienen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Kenntnisse der geltenden betriebsinternen Hygieneregeln.</p> <p>Die Berufspersonen haben Kenntnisse des betriebsinternen Getränke- und Food-Angebots.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, Kund/innen höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert zu bedienen.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, den Bestand an Getränke- und Food-Produkten regelmässig zu prüfen und ggf. frühzeitig Bestellmassnahmen an die zuständige Person weiterzuleiten.</p>
<p><b>B.3 Reklamationen entgegennehmen</b></p> <p>Die Berufsperson nimmt Reklamationen seitens von Kund/innen entgegen. Sie nimmt das Anliegen auf, zeigt Verständnis für den/die Kund/in und informiert diese/n darüber, dass das Anliegen rechtzeitig und an die richtige Person weitergeleitet wird. Die Berufsperson leitet die Reklamation korrekt an die Entscheidungsträger des jeweiligen Bereichs weiter und informiert den/die Kund/in gegebenenfalls über geplante Schritte.</p>	<p>Stressresistent und belastbar sein</p> <p>Professioneller Umgang mit Reklamationen</p> <p>Fähigkeit, freundlich, respektvoll und transparent zu informieren</p> <p>Sich seiner Vorbildfunktion bewusst sein</p> <p>Höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert sein</p> <p>Kund/innen ernst nehmen</p> <p>betrieblichen Standards in der Bedienung des Telefons kennen</p> <p>Die jeweiligen Entscheidungsträger der verschiedenen Bereiche kennen</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, Reklamationen verständnisvoll entgegenzunehmen und korrekt weiterzuleiten.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über die nötigen Kenntnisse in der kundenorientierten Behandlung von Reklamationen.</p> <p>Die Berufspersonen haben ein gesichertes Wissen über die betriebsinternen Entscheidungsträger.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, Reklamationen professionell entgegenzunehmen und ggf. den/die Kund/in über die geplanten Schritte zu informieren.</p>



	<p>Verantwortung gegenüber den Kund/innen wahrnehmen</p>	<p>Die Berufspersonen sind motiviert, die Anliegen der Kund/innen ernst zu nehmen und sie freundlich, respektvoll und zuvorkommend zu behandeln.</p> <p>Die Berufspersonen sind sich ihrer Vorbildfunktion und der Verantwortung der professionellen Reklamationsbehandlung bewusst.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, Reklamationen einzuschätzen und diese an die/den korrekte Entscheidungsträger/in weiterzuleiten.</p>
<p><b>B.4 Einfache Verkäufe und Beratungen tätigen</b></p> <p>Die Berufsperson informiert die Kund/innen hinsichtlich des Angebots des Unternehmens, gibt Auskunft über Öffnungs- und Schliessungszeiten, entsprechende Trainings- und Bewegungsmöglichkeiten im Geräteraum, Kursangebote, allfälliges Wellness-Angebot, sportphysiotherapeutische Angebote, Massage-Angebote, zum Angebot im Food- und Getränkebereich und verkauft auf Wunsch die entsprechenden Produkte an die Kund/innen. Die Informationen zum Angebot entnimmt die Berufsperson aus den internen Angebotsbroschüren des Unternehmens. Erkundigt sich ein/e Kund/in über das Kursprogramm, erklärt die Berufsperson die Kurse und deren Zielsetzungen und gibt einfache Empfehlungen aus. Auf Wunsch händigt die Berufsperson entsprechende Angebotsunterlagen des Unternehmens aus.</p>	<p>Die betrieblichen Standards in der Bedienung des Telefons kennen</p> <p>Höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert sein</p> <p>An der eigenen Produktpalette des Unternehmens interessiert und über Änderungen des Angebots informiert sein</p> <p>Das Trainings-/Bewegungsangebot des Unternehmens kennen und zwischen den einzelnen Kursangeboten unterscheiden können</p> <p>Freude am Verkauf und der Beratung haben</p> <p>Das interne Kassensystem bedienen können und den vollständigen Verkaufsablauf kennen</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, einfache Beratungen zu den Angeboten zu tätigen und betriebliche Produkte zu verkaufen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über ein breites Verständnis der betriebsinternen Produktpalette, Trainings- und Bewegungsangebote.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, interessierte Kund/innen über die betrieblichen Produkte und Angebote umfassend zu informieren, auf Wunsch Angebotsunterlagen auszuhändigen und zu beraten.</p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, Kund/innen die Angebote des Unternehmens zu verkaufen und den vollständigen Verkaufsablauf selbstständig zu tätigen.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, das eigene betriebliche Angebot-/Produktwissen zu analysieren und ggf. daraus den Wissensbedarf abzuleiten.</p>



<b>C. Unterhalt</b>		
<b>Arbeitssituation</b>	<b>Kritische Erfolgsfaktoren</b>	<b>Kompetenzdimensionen</b>
<p><b>C.1 Räumlichkeiten sauber halten</b></p> <p>Die Berufsperson führt regelmässige Kontrollgänge in den Trainings- oder Bewegungsräumen, im Rezeptionsbereich, in den sanitären Anlagen, im Garderoben-, Wellness sowie im Solariumbereich des Unternehmens durch und überprüft, ob die Räume entsprechend den internen Regelungen und Standards sauber und aufgeräumt sind. Stellt die Berufsperson Mängel in der Sauberkeit fest, führt sie selbstständig kleinere, einfache Reinigungsarbeiten durch. Hierfür wendet die Berufsperson jeweils die entsprechenden Reinigungsmittel korrekt an. Stellt die Berufsperson fest, dass entsprechendes Reinigungsmaterial fehlt, meldet sie dies der dafür zuständigen Person. Bei grösseren Mängeln, informiert sie ebenfalls die zuständige Person. Ebenfalls übernimmt die Berufsperson bei Bedarf kleinere Unterhaltsarbeiten. Wie beispielsweise Auffüllen leerer Seifendispenser oder Desinfektionssprays, aufstocken von Toilettenpapier oder versorgen der Kaffeemaschine mit frischem Wasser.</p>	<p>Sinn für Ordnung, Sauberkeit und Hygiene</p> <p>Kleinere, einfache Arbeiten in Unterhalt und Reinigung selbstständig erkennen und übernehmen</p> <p>Sich für einen reibungslosen Betrieb mitverantwortlich fühlen</p> <p>Die betrieblichen Hygienestandards kennen</p> <p>Kenntnisse in Zusammensetzung und korrekter Handhabung der Reinigungsmittel</p> <p>Regelmässigkeit der Unterhaltsarbeiten sicherstellen</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, die Räumlichkeiten regelmässig zu kontrollieren und einfache Reinigungsarbeiten und kleinere Unterhaltsarbeiten selbstständig auszuführen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Anwenderkenntnisse der Reinigungsmittel und kleineren Unterhaltsarbeiten.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, bei Ordnungs- oder Sauberkeitsmängeln kleinere Unterhalts- oder Reinigungsarbeiten selbstständig zu übernehmen und die entsprechenden Reinigungsmittel korrekt anzuwenden.</p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, einen reibungslosen Betrieb mitzugestalten und fehlendes Material der zuständigen Person zu melden.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, die Räumlichkeiten regelmässig bezüglich Sauberkeit und Ordnung zu prüfen und ggf. Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.</p>



### **C.2 Trainingsgeräte und Hilfsmittel sauber halten**

Die Berufsperson kontrolliert regelmässig die Trainingsgeräte, Hilfsgeräte, Hilfsmittel und Kleingeräte auf Sauberkeit und führt bei Bedarf kleinere, einfache Reinigungsarbeiten an diesen durch. Hierfür wendet die Berufsperson jeweils die entsprechenden Reinigungsmittel korrekt an. Ebenfalls stellt die Berufsperson regelmässig sicher, dass die Geräte und Hilfsmittel sachgemäss und korrekt gelagert bzw. verräumt sind.

Sinn für Ordnung, Sauberkeit und Hygiene

Kleinere, einfache Arbeiten in Unterhalt und Reinigung der Geräte selbstständig erkennen und übernehmen

Sich für einen reibungslosen Betrieb im Unternehmen mitverantwortlich fühlen

Die betrieblichen Hygienestandards kennen

Kenntnisse in Zusammensetzung und korrekten Handhabung der Reinigungsmittel haben

Wissen, wie die einzelnen Geräte und Hilfsmittel korrekt verräumt bzw. gelagert werden

### **Umsetzungspotential**

Die Berufspersonen sind in der Lage, Trainingsgeräte und Hilfsmittel korrekt zu reinigen und eine sachgemässe und korrekte Lagerung sicherzustellen.

### **Wissen, Verständnis**

Die Berufspersonen verfügen über ein Handlungswissen im Bereich Ordnung, Sauberkeit und Hygiene.

Die Berufspersonen verfügen über Kenntnisse der betrieblichen Hygienestandards und deren korrekten Anwendung.

### **Einstellungen, Werte, Motivation**

Die Berufspersonen sind bestrebt, kleinere und einfachere Arbeiten im Unterhalt und der Reinigung von Geräten und Hilfsmittel selbstständig durchzuführen.

Die Berufspersonen sind bereit, die korrekte und sachgemässe Lagerung der Geräte und Hilfsmittel sicherzustellen.

### **Metakognition**

Die Berufspersonen sind in der Lage, regelmässig die Trainingsgeräte, Hilfsgeräte, Hilfsmittel und Kleingeräte bez. Sauberkeit zu kontrollieren und nötige Reinigungsarbeiten daraus abzuleiten.

D. Administration		
Arbeitssituation	Kritische Erfolgsfaktoren	
<p><b>D.1 Allgemeine Kontaktdaten erfassen</b></p> <p>Meldet sich ein/e Kund/in neu im Fitness-/Bewegungsunternehmen oder für ein Bewegungsangebot an, erfasst die Berufsperson die allgemeinen Kontaktdaten im entsprechenden Formular. Die Berufsperson erstellt auf Wunsch Krankenkassen-Belege für die Kund/innen. Nachdem die entsprechenden Belege, Formulare u.Ä. ausgefüllt sind, erfasst sie die Daten im System und/oder leitet die entsprechenden Daten an die zuständigen Stellen weiter.</p>	<p>Das Kassensystem und das Telefon selbstständig bedienen können</p> <p>Höflich, anständig, zuvorkommend und dienstleistungsorientiert sein</p> <p>Freude am Umgang mit den Kund/innen haben</p> <p>Zweck und Funktion der einzelnen internen Formulare kennen</p> <p>Die geltenden Datenschutzbestimmungen kennen</p> <p>Gängige Computeranwendungen kennen (Word, Excel)</p> <p>sorgfältige und strukturierte Arbeitsweise</p>	<p><b>Umsetzungspotential</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, allgemeine Kontaktdaten der Kund/innen korrekt zu erfassen.</p> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Basiskenntnisse im Bereich Datenschutzbestimmungen.</p> <p>Die Berufspersonen verfügen über Anwenderkenntnisse der gängigen Computeranwendungen.</p> <p>Die Berufspersonen haben ein Handlungswissen der gängigen Computerprogramme und betriebsinterner Formulare.</p> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <p>Die Berufspersonen sind bestrebt, bei Neukund/innen die allgemeinen Kontaktdaten im dafür vorgesehenen Formular / Computerprogramm zu erfassen.</p> <p>Die Berufspersonen sind motiviert, sorgfältig und strukturiert zu arbeiten.</p> <p><b>Metakognition</b></p> <p>Die Berufspersonen sind in der Lage, die ausgefüllten Belege/Formulare einzuschätzen und ggf. an die zuständige Stelle weiterzuleiten.</p>