



AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client
Operatori per la comunicazione con la clientela



GESCHÄFTSBERICHT 2023/2024

Vorwort des Präsidenten

Ein weiteres ereignisreiches und erfolgreiches Jahr neigt sich für AURIS dem Ende zu. Seit August 2024 steht uns Cinzia Mingrone mit voller Kapazität (100%) zur Verfügung. In ihrer bewährten Rolle führt sie alle Fäden für AURIS mit grosser Umsicht und Kompetenz zusammen. An dieser Stelle danken wir ihr herzlich für ihren herausragenden Einsatz im Dienste von AURIS.

Das vergangene Geschäftsjahr stand ganz im Zeichen der Totalrevision des Berufs „Fachfrau/Fachmann Kundendialog“. Dank der engagierten Mitarbeit aller Ausbildungsstätten konnten wir signifikante Fortschritte erzielen und sind weiterhin auf Kurs für den geplanten Start im Jahr 2026. Viele Vertreter aus der Wirtschaft, den Schulen und der ÜK-Organisation haben einen wesentlichen Beitrag geleistet. Besonders hervorheben möchte ich die hervorragende Zusammenarbeit innerhalb der Arbeitsgruppe, die für mich ein absolutes Highlight darstellte. Gemeinsam wurden Ideen durchdacht, Lösungen erarbeitet und konstruktive Diskussionen geführt – stets im Sinne des gemeinsamen Ziels.

Ein besonderer Dank gilt der engagierten Leitung von Annemarie Gäumann (Projektleiterin Revision) sowie der Unterstützung durch Anna Maria Ratti (externe Projektbegleitung). Ihre Arbeit war von entscheidender Bedeutung für den bisherigen Erfolg des Projekts.

Auch im Vorstand gab es Veränderungen: Graciela Sollberger, Gründungsmitglied von AURIS, hat den Vorstand verlassen, um sich neuen Herausforderungen in ihrem Unternehmen zu widmen. Wir danken ihr herzlich für ihre langjährige und wertvolle Unterstützung.

Gleichzeitig freuen wir uns, Miriam Alaqua und Alican Magliocca als neue Vorstandsmitglieder willkommen zu heissen. Beide haben sich bereits in diesem Jahr als wertvolle Stützen erwiesen, und ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit ihnen.

Bei AURIS bewegt sich viel, und ich bin stolz darauf, Teil eines so engagierten und motivierten Vorstandsteams zu sein. Mein grosser Dank gilt dem gesamten Vorstand und allen Beteiligten, die es ermöglichen, junge Menschen auf ihrem Weg in eine spannende und wertvolle Ausbildung zu begleiten.

Qualifikationsverfahren 2024

Trotz einer kurzfristigen Absage des langjährigen Anbieters der Örtlichkeiten für die praktische Prüfung (VPA) in der Deutschschweiz konnte das Team um Chefexperte Fabian Gubler rasch eine passende Lösung finden. Ein herzliches Dankeschön an Fabian Gubler und sein Team für ihren aussergewöhnlichen Einsatz!

Die VPA wurde in allen Landesteilen reibungslos durchgeführt – ein besonderer Dank gilt dabei auch den Chefexperten der Regionen, die mit grossem Engagement zum Erfolg beigetragen haben.

Ein Meilenstein war die erstmalige Durchführung der BK-Prüfung nach den Anpassungen der Teilrevision. Die Erstellung war für alle Beteiligten eine grosse Herausforderung, aber der Aufwand hat sich gelohnt: Die Rückmeldungen der Schulen waren durchwegs positiv. Für die kommende Durchführung sind daher nur noch kleine Anpassungen erforderlich.



Felix Häberli, Präsident/Leiter QV AURIS

felix.haerberli@auris.swiss

Kommission Berufsentwicklung und Qualität (B&Q)

Die Kommission B&Q hat sich im vergangenen Geschäftsjahr zu drei Sitzungen getroffen. Die erste Sitzung vom 15. Mai 2024 stand ganz im Zeichen der Totalrevision, konkret der Validierung des Bildungsplanes (BiPla) und des Entwurfs der Bildungsverordnung (BiVo) in Erstsprache. Beide Dokumente wurden nach konstruktiven Diskussionen und unter Berücksichtigung der besprochenen und verabschiedeten Korrekturen von der Kommission validiert. Die Kommission wurde weiter darüber informiert, dass AURIS die Umsetzungsarbeiten des neuen BiPla zusammen mit der Eidgenössischen Hochschule für Berufsbildung (EHB) realisieren wird.

Zwei weitere Sitzungen fanden statt. Im Mittelpunkt dieser Sitzungen standen die Ergebnisse der Ämterkonsultation und die Auswertung der internen Branchenanhörung zu BiPla und BiVo. Geringfügige Anpassungen wurden diskutiert und vorgenommen und beide Dokumente wurden von der Kommission validiert. Dies war ein wichtiger Meilenstein für den Ticketantrag beim SBFI, der im November 2024 erfolgen soll. Weiter gab es einen Rückblick auf die Präsentation des Projektes Totalrevision FKD vom 19.06.2024 bei der SBBK, Kommission für Berufsentwicklung (KBE) im Haus der Kantone in Bern. Die KBE gab positive Rückmeldungen zur Totalrevision und lobte die verbund-partnerschaftliche Zusammenarbeit. Die Kommission nahm ebenfalls Stellung zum Informations- und Ausbildungskonzept (IAK). Dieses Konzept bildet die Grundlage für die Umsetzungsarbeiten und Lernortkooperation an allen drei Lernorten Betrieb, üK und Berufsfachschule und muss zusammen mit dem Ticketantrag beim SBFI eingereicht werden.

Die Totalrevision der Grundbildung „Fachleute Kundendialog“ prägte die Sitzungen der Kommission B&Q in diesem Geschäftsjahr. Die konstruktive, lösungs- und zielorientierte Zusammenarbeit zwischen Verbundpartnern, pädagogischer Projektleitung (Anna Maria Ratti, Berufsentwicklung), Trägerschaft und Projektleitung AURIS, halten das Vorhaben auf Zielkurs für die geplante Umsetzung per 01.08.2026.

Ein grosser Dank gebührt allen Beteiligten für ihre engagierte und professionelle Mitarbeit!



Annemarie Gäumann, Mitglied Vorstand und Präsidentin B&Q Kundendialog

annemarie.gaeumann@auris.swiss

Überbetriebliche Kurse

Im Lehrjahr 23/24 durften insgesamt **319** (Vorjahr 307) Lernende die überbetrieblichen Kurse in den drei Sprachregionen besuchen; nachfolgend ein kleiner Überblick:

LJ/Region	DE-CH	FR-CH	IT-CH	Total
1. Lehrjahr	83	21	2	106
2. Lehrjahr	79	17	5	101
3. Lehrjahr	85	23	4	112

Wahl der Fremdsprache – Start Lehrjahr 23/24

Fremdsprache	DE-CH	FR-CH	IT-CH	Total
Französisch	41			41
Englisch	42	12		54
Deutsch		9	2	11

Ein grosser Dank an unsere 22 engagierten üK Referenten für Ihren herausragenden Einsatz.



Cinzia Mingrone, Geschäftsführerin

cinzia.mingrone@auris.swiss

Workshops für Berufsbilder/-innen und Praxisbildner/-innen

In diesem Jahr konnten wir erneut den Workshop „Ausbilden im Kundendialog“ erfolgreich durchführen und damit, wie in den Vorjahren, einen wertvollen Beitrag zur Qualität und Einheitlichkeit leisten.

Dieser Workshop bietet eine hervorragende Möglichkeit, sich innerhalb des Kundendialogs schweizweit und branchenunabhängig zu vernetzen und voneinander zu profitieren. Das Wissen, dass im gemeinsamen Austausch geteilt wird, stellt jedes Mal ein Highlight dar.

Wir danken den motivierten Teilnehmenden und hoffen, den Workshop auch in den kommenden Jahren den Lehrbetrieben anbieten zu können, um gemeinsam im Berufsfeld zu wachsen und erfolgreich zu sein.



Alican Magliocca, Mitglied Vorstand

alican.magliocca@auris.swiss

Qualitätssicherungskommission überbetriebliche Kurse (QSK üK)

Die Qualitätssicherungskommission für die überbetrieblichen Kurse hatte sich bereits im Jahr 2021 gebildet und trat mit einem Kick-Off Meeting Ende Januar 2022 in Aktion.

Zu Beginn der QSK lag der Schwerpunkt auf der Harmonisierung zwischen den drei Sprachregionen. In den letzten Jahren fanden diverse Besuche statt, um diesen Prozess voranzutreiben. In diesem Jahr wurden weitere drei Besuche durchgeführt, um den Austausch und die Zusammenarbeit zu intensivieren. Die zukünftigen Ziele und Vorgehensweisen umfassen die Entwicklung eines Kriterienkatalogs, der auf den neuen Zielen der Totalrevision basiert.

An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an allen Referenten für ihr Engagement und ihre Flexibilität. Ein besonderes Willkommen gilt Regula Kraehenbuehl, vom MBA des Kantons Zürich.

Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit und auf die nächsten Schritte, die vor uns liegen.



Miriam Alacqua, Mitglied Vorstand

miriam.alacqua@auris.swiss

Finanzen

AURIS konnte das vergangene Geschäftsjahr mit einem Gewinn von CHF 2'372.84 abschliessen.

Wir sind inmitten der Umsetzung der Totalrevision des Berufsbildes. Die Kosten für die Revision wird in den nächsten 2 Jahren den Subventionsbeitrag des Bundes um ein Mehrfaches überschreiten. Der finanzielle Hauptaufwand dieser Revision erfolgte im vergangenen Geschäftsjahr.

AURIS hat sehr erfolgreich seine Mittel verwaltet und die Auszahlung der Subvention des Bundes erfolgte ebenfalls in dieser Periode. Daher mussten die Rückstellungen nicht aktiviert werden. Für weitere Details verweise ich auf die ausführliche Jahresrechnung.

Ich werde per dieser GV altershalber aus dem Vorstand von AURIS zurücktreten. Der Bereich Finanzen wird in Zukunft durch Alican Magliocca und der Bereich IT und WEB durch Felix Häberli übernommen.

Ich möchte mich hiermit beim Vorstand und bei allen Mitgliedern von AURIS für das Vertrauen und die Unterstützung während den letzten Jahren bedanken.



Markus Wenk, Mitglied Vorstand

markus.wenk@auris.swiss