



Das talxx-Sprachprofil für Verkaufs- und Zugpersonal

Erfolge sichtbar machen macht Spass



1. Warum ein Sprachprofil?

Kommunikation und somit auch Fremdsprachen gehören zu den Kernkompetenzen des Verkaufs- und Zugpersonals. Sie sind die Basis für einen exzellenten Kundenservice. Doch was heisst schon Fremdsprachenkenntnisse? Ist es die schriftliche Kommunikation? Oder die verbale Verständigung? Wie gut muss ich als Verkäuferin oder Zugbegleiter unsere fremdsprachigen Gäste verstehen können? Auf diese Fragen gibt Ihnen das **talxx**-Sprachprofil für ZugbegleiterInnen und ReiseverkäuferInnen die entsprechenden Antworten. Das **talxx**-Sprachprofil definiert auf der Basis des Beurteilungsrasters des Europarats klar und transparent, wie gut Sie als MitarbeiterIn auf den Zügen oder am Schalter Fremdsprachen verstehen, sprechen und schreiben können sollten.

2. Das Sprachprofil für Verkaufs- und Zugpersonal von Kunden-Services SBB

(Dieses Sprachprofil ist Teil des Anforderungsprofils der beiden Berufsbilder «Zugbegleitung» und «Verkauf» der SBB.)

Fertigkeit

Niveaustufen

		A ₁	A ₂	B ₁	B ₂	C ₁	C ₂
Sprechen	(Interaktion mündlich)	■	■	■			
Schreiben	(Interaktion schriftlich)	■					
Mündlich verstehen	(Rezeption mündlich)	■	■	■			
Schriftlich verstehen	(Rezeption schriftlich)	■	■				

Basis: Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen.

3. Praxisnah und transparent – die Kannbeschreibungen

A₂? Oder C₁? Vielleicht doch B₁? Aber was genau ist unter diesen Niveaustufen zu verstehen? Ganz einfach. Mit praxisnahen, leicht verständlichen Kannbeschreibungen macht **talxx** die einzelnen Niveaustufen transparent und nachvollziehbar. Dies hat zwei Vorteile: Sie als MitarbeiterIn lernen Ihre persönlichen Lernziele kennen. Und Anbieter von Sprachkursen können Sie zielgerichtet beraten und unterrichten. Für effizientes Lernen und hörbare Lernerfolge. Eine Auswahl an Kannbeschreibungen zu den einzelnen Kompetenzen des Sprachprofils finden Sie auf der Rückseite dieses Formulars.

4. Zusatzinformationen für externe Partner

talxx wurde von den SBB für die über 4000 Mitarbeitenden des Verkaufs- und Zugpersonals entwickelt. In unserem Verständnis bilden Fremdsprachenkenntnisse die Basis für einen exzellenten Kundenservice. Und nicht weniger als das wollen wir, denn unsere Gäste sollen sich vor, während und nach der Reise bei uns wohl fühlen. Darum sind Sprachkompetenzen in zwei Fremdsprachen in den Berufsprofilen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festgeschrieben.

Mit **talxx** unterstützen wir unsere Mitarbeitenden finanziell beim Erlernen der Sprachen. Das Konzept hat einen starken Selbstentwicklungs-Ansatz. Denn wir sind überzeugt, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst am besten wissen, was gut für sie ist. Darum entscheiden sie selbst, wann, wie und wo sie sich ihre Fremdsprachenkenntnisse erweitern oder neu aufbauen wollen.

Als Anbieter von Sprachdienstleistungen können Sie unsere Mitarbeitenden unterstützen, indem Sie aus Ihrem Kursangebot jenes Programm empfehlen, welches am Besten auf die aktuellen Kenntnisse der Person sowie das sprachliche Anforderungsprofil (siehe Ziffer 2) zugeschnitten ist. Es steht Ihnen selbstverständlich frei, eigens auf unser Sprachprofil zugeschnittene Spezialkurse anzubieten.

5. Alles klar – das kann ich

Fertigkeit	Niveau
Sprechen	B₁
Kannbeschreibung	Beispiele
Kann Informationen über bekannte Themen aus seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet austauschen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann kurze telefonische Fragen zu Produkten oder Arbeitsschritten stellen und beantworten. • Kann in einer Gesprächsrunde über eigene Hobbys Auskunft geben und anderen Fragen zu ihren Hobbys stellen. • Kann einem neuen Mitarbeiter seine Ausbildung beschreiben und ihn dazu befragen.
Kann einen Text ab Vorlage oder anhand von Stichworten verständlich kommunizieren.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann im Verspätungsfall über Lautsprecher anhand seiner Notizen Anschlusszüge und Gleisangaben durchsagen. • Kann standardisierte Textvorlagen aus der «Info im Zug» flüssig und mit klarer, deutlicher Aussprache vorlesen.
Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann mit einer Lehrerin am Telefon besprechen, wie sie die Schulreise optimal organisieren kann. • Kann einem Kunden gegenüber seine/ihre Meinung dazu äussern, ob sich der geplante Ausflug in die Broye unter den gegebenen Wetterbedingungen lohnt. • Kann in einem Arbeitsteam Vorschläge machen, wie die Stichkontrolle organisiert werden kann.
Kann jemanden in einer einfachen Angelegenheit beraten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann einem Kunden am Schalter die Vorteile des Generalabonnements aufzeigen. • Kann eine Kundin über die Möglichkeiten des Versicherungsschutzes beim Gepäckversand beraten. • Kann einem Arbeitskollegen im Austauschjahr Tipps zu geeigneten Sprachschulen vor Ort geben.
Kann in einfachen Situationen mit Behörden oder Institutionen verkehren.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann bei der Bahnpolizei einen Vorfall melden. • Kann für Kunden ein Visum beantragen und diesbezügliche Fragen beantworten. • Kann bei einem lokalen Verkehrsbüro telefonisch einzelne Informationsschriften anfordern.
Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in einem Kundengespräch Fragen zu Produkteigenschaften (z.B. Abonnemente) beantworten. • Kann in einem Vorstellungsgespräch Fragen zur eigenen Ausbildung beantworten. • Kann einer Touristin die Frage nach Übernachtungsmöglichkeiten in Zermatt beantworten.
Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann einem Kunden telefonisch eine Buchung bestätigen. • Kann sich bei einer Zugverspätung telefonisch im BLZ einen Anschlusszug bestätigen lassen. • Kann sich in einem Gespräch mit einem Mitglied der Personalkommission über die Inhalte einer PeKo-Besprechung rückversichern.
Kann an formellen Gesprächen teilnehmen und dabei Ansichten und Meinungen äussern.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann an einer Feedbackrunde seine Meinung über eine Fortbildungsveranstaltung formulieren und andere Ansichten kommentieren. • Kann seinen Vorgesetzten Feedback über den Sprachaufenthalt im Ausland geben. • Kann als Teilnehmer einer Studienreise dem Betreuer seine Meinung über das Programm mitteilen.
Kann auch nicht alltägliche Situationen in Geschäften oder bei öffentlichen Dienstleistern bewältigen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann einem Kunden die Formalitäten erklären, die beim Western-Union-Geldtransfer zu beachten sind. • Kann sich bei der Betriebsleitzentrale nach einer noch nicht eingetroffenen Reisegruppe aus dem Ausland erkundigen. • Kann bei Diebstahl seines Zugpersonalgeräts die notwendigen Angaben bei der Polizei machen.

Fertigkeit Schreiben	Interaktion schriftlich A₁
Kannbeschreibung	Beispiele
Kann einfache Formulare und Fragebögen mit Angaben zu seiner/ihrer Person verstehen und ausfüllen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann bei der Ankunft im Hotel das Anmeldeformular ausfüllen (z. B. Name, Adresse, Staatsbürgerschaft, Daten). • Kann auf einem Fragebogen Angaben zur Person (z. B. Beruf, Alter, Wohnort, Hobbys) machen. • Kann bei der Kursanmeldung die bisherige Sprachausbildung (z. B. Kursort, Dauer) in einem Fragebogen angeben.
Kann persönliche Angaben in schriftlicher Form machen und erfragen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann für ein Klassenporträt, das die Partnerklasse erhalten soll, mit einfachen Sätzen über sich schreiben und um einen Briefpartner bitten. • Kann sich einem Partner für eine Lernpartnerschaft mit einfachen Mitteln vorstellen und/oder ihn um Angaben über sich selbst bitten. • Kann sich beim Einsteigen in einen Chat mit einfachen Mitteln vorstellen und/oder einen Chat-Partner um Informationen bitten.
Kann ganz einfache Mitteilungen schreiben.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann eine Notiz schreiben, in der sie sich bei einer Kollegin für den Tourenabtausch bedankt. • Kann einen Arbeitskollegen mit einer kurzen Notiz um einen Termin bitten. • Kann in einer einfachen schriftlichen Notiz der Kursleiterin mitteilen, dass er in der nächsten Woche nicht da ist.
Kann einfache Postkarten oder E-Mails schreiben.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann seiner Arbeitskollegin eine Glückwunschkarte schreiben. • Kann seinem Team auf dem Bahnhof eine kurze, einfache Postkarte mit Feriengrüßen schreiben. • Kann einem Freund eine kurze E-Mail darüber schreiben, was er gerade macht.

Fertigkeit	Rezeption mündlich	Niveau
Verstehen mündlich		B1
Kannbeschreibung	Beispiele	
Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann bei der Stichkontrolle die Erklärungen eines Kunden ohne gültigen Fahrausweis verstehen. • Kann am Telefon einfache Informationen über die Kundenbedürfnisse verstehen. • Kann im Unterricht Informationen zur Prüfungsvorbereitung oder zu Unterrichtszeiten verstehen. 	
Kann Beschreibungen von vertrauten oder ihn/sie persönlich interessierenden Dingen verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann bei einer Präsentation eines neuen RailAway-Angebotes die Beschreibung der Neuerungen verstehen. • Kann die Hauptinformationen einer Stadtführung verstehen. • Kann in einem Referat über die Zukunft des eigenen Arbeitsbereichs die Hauptinformationen verstehen. 	
Kann konkrete Anweisungen und Aufträge verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann eine telefonische Bestellung für eine Gruppenreise an die Olma entgegennehmen. • Kann in einem Weiterbildungskurs Arbeitsaufträge verstehen. • Kann am Arbeitsplatz Aufträge von einem Vorgesetzten verstehen. 	
Kann eine Argumentation über ein aktuelles oder vertrautes Thema in groben Zügen erfassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in einer Diskussion von Arbeitskollegen die Argumente für oder gegen den Zeitausgleich von Überstunden verstehen. • Kann in einer Fernsehdiskussion die Argumente für oder gegen den Ausbau des öffentlichen Verkehrs verstehen. • Kann bei einer Betriebsversammlung die Argumentation über die Einführung einer neuen Software in groben Zügen erfassen. 	
Kann wichtige Einzelinformationen von Durchsagen über Themen von persönlichem oder allgemeinem Interesse, die in klarer Standardsprache vermittelt werden, verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in einem Störfall einer Lautsprecherdurchsage auf dem Bahnhof entnehmen, wie die Betriebslage ist. • Kann bei einer kurzfristigen Dienstplanänderung verstehen, welche für ihn relevanten Änderungen vorgenommen werden. • Kann bei einer Sportübertragung im Radio die wichtigsten Informationen verstehen. 	
Kann die Hauptaussagen vieler Fernsehsendungen über Themen von persönlichem oder allgemeinem Interesse, die in klarer Standardsprache vermittelt werden, verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in der «Tagesschau» Meldungen zu Umweltkatastrophen verstehen. • Kann in einer Fernsehreportage über ein fremdes Land kulinarische, kulturelle und landschaftliche Besonderheiten erfassen. • Kann die Ratschläge gegen eine Erkältung im «Ratgeber Gesundheit» verstehen. 	
Kann die generellen Aussagen und die wichtigsten Informationen der meisten Vorträge, von kurzen Reden und kurzen Vorlesungen über bekannte Themen verstehen, wenn diese unkompliziert und klar strukturiert dargestellt werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann sich von einer Arbeitskollegin das neue Arbeitszeitmodell erklären lassen. • Kann bei einem Kuoni-Workshop die Zielgruppe und die Anwendungsbereiche eines neuen Produkts verstehen. • Kann bei einem Fortbildungsseminar im eigenen Fachgebiet die Nutzungsmöglichkeiten einer neuen Technik einschätzen. 	
Kann in einfachen Erzählungen dem Handlungsablauf folgen und die wichtigsten Details verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die Erklärungen eines Arbeitskollegen verstehen, in dem dieser seinen beruflichen Werdegang erklärt. • Kann die Erzählung einer älteren Reisenden darüber verstehen, wie sie ihren Partner kennen gelernt hat. • Kann in einer einfachen Schilderung eines Touristen verstehen, welches seine bisherigen Erlebnisse in seinen Ferien in der Schweiz waren. 	

Fertigkeit		Niveau
Verstehen schriftlich	Rezeption schriftlich	A2
Kannbeschreibung	Beispiele	
<p>Kann in einfachen Alltagstexten spezifische, zu erwartende Informationen auffinden und verstehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in der Zeitungsvorschau auf ein Musikfestival herausfinden, ob ein Angebot für die eigenen Interessen dabei ist. • Kann der Info-Broschüre einer Sprachschule Einzelheiten über Unterrichtszeiten, Termine und Räume entnehmen. • Kann aus einem Reiseprospekt die wichtigsten Hotelinformationen verstehen. • Kann aus einem Halbtaxabo-Prospekt die wichtigsten Produktangaben entnehmen. 	
<p>Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann im Branchenverzeichnis des Telefonbuchs eine bestimmte Dienstleistung oder einen Handwerker finden. • Kann aus einem Fahrplan mehrere Fahrtmöglichkeiten zu einem bestimmten Reiseziel heraussuchen. • Kann im Handbuch für ZP-Durchsagen die passenden Mustertexte finden. 	
<p>Kann einfachen Standardbriefen wichtige Informationen entnehmen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann am Arbeitsplatz eine Routinebestellung verstehen, die einfache Angaben enthält. • Kann eine E-Mail verstehen, in der die Reservierung eines Hotelzimmers bestätigt wird. • Kann Lieferscheine und Rechnungen sortieren, ohne sie im Detail zu verstehen. 	
<p>Kann einfache Anleitungen verstehen, wenn sie schrittweise aufgebaut sind und durch Illustrationen unterstützt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann in der Bedienungsanleitung ZPG Anweisungen verstehen, um diese selbstständig ausführen zu können. • Kann einfachen Anleitungen zur Zubereitung von Lebensmitteln (z. B. auf einer Packung Spaghetti) folgen. • Kann mit Hilfe der Anweisungen die Papierrolle in einem Billettautomaten auswechseln. 	
<p>Kann in E-Mails und Briefen den Inhalt und die Absicht grundsätzlich erkennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann ein fremdsprachiges E-Mail mit einer Bestellung für Fahrausweise und Platzreservierungen verstehen. • Kann aus einer schriftlichen Einladung für eine Sitzung Grobinhalte, Zeit und Ort entnehmen. • Kann aus einer schriftlichen Anfrage für Sponsoring den Inhalt und die Absicht grundsätzlich erkennen. 	

6. Sichtbare Erfolge machen Spass

JA, ich habe mit **talxx** meine sprachlichen Fähigkeiten weiterentwickelt. Gemeinsam mit der Sprachschule bestätige ich Ihnen, dass meine Sprachkenntnisse dem **talxx**-Sprachprofil entsprechen:

Sprache

Deutsch Französisch Englisch Italienisch _____

Bestätigung MitarbeiterIn

Vorname: _____ Name: _____ Personalnummer: _____

Dienstort: _____

Ich bestätige, dass meine Sprachkenntnisse in der angekreuzten Sprache mindestens dem **talxx**-Sprachprofil entsprechen.

Ort: _____ Datum: _____ Unterschrift: _____

Bestätigung Sprachschule

Wir bestätigen, dass die Sprachkenntnisse Ihrer Mitarbeiterin/Ihres Mitarbeiters dem Niveau des **talxx**-Sprachprofils gemäss Ziffer 2 entsprechen.

Angaben zum Kursbesuch

Sprache: _____

Kurs: _____

Anzahl Lektionen insgesamt: _____

Dauer: _____ von _____ bis _____

Kursinhalte: _____

Schlusstest: ja nein

Zertifikat/Diplom/Bestätigung: _____

(bitte Kopie beilegen)

Ort: _____ Datum: _____ Unterschrift: _____

Bitte geben Sie das ausgefüllte Formular Ihrer/Ihrem Vorgesetzten ab. Danke.

