



## Kaufmann/frau EFZ

---

### Kompetenzraster

---

#### **d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen (d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, e1.bt1)**

---

#### Eine Selbsteinschätzung vornehmen

##### 1.1 Leitfrage 1

---

Gestalten Sie den Kundenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

##### Kompetenzkriterien





Ich wende die betriebsspezifischen Richtlinien am Telefon oder Video-Call an.

Ich mache während des Anrufs Notizen.

Ich weiss, welche Anliegen ich an wen innerhalb des Lehrbetriebs weiterleiten muss.

Ich nehme alle nötigen Angaben auf, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist.

Ich achte auf die Sprache und passe meine Ausdrucksweise an.

<b>Mein Fazit</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Ich kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.	<input type="checkbox"/>
 Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="checkbox"/>
 Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	<input type="checkbox"/>
 Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="checkbox"/>

##### 1.2 Leitfrage 2

---

Gestalten Sie den Kundenkontakt per E-Mail /Chat dienstleistungsorientiert?

##### Kompetenzkriterien

Ich beantworte die E-Mails/Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien.

Ich sende anderen Mitarbeitenden, die informiert sein müssen, eine Kopie der E-Mail-Antwort.

Ich leite E-Mails / Chatanfragen an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

<b>Mein Fazit</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
★	Ich kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.	<input type="checkbox"/>
★★	Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="checkbox"/>
★★★	Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	<input type="checkbox"/>
★★★★	Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="checkbox"/>

### 1.3 Leitfrage 3

Begrüßen Sie Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben. Informieren Sie die Mitarbeitenden?

#### Kompetenzkriterien

Ich begrüße Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten freundlich

Ich informiere die Mitarbeitenden, dass ihr Besuch eingetroffen ist

Ich zeige den Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten, wo sie warten können oder führe sie in das Sitzungszimmer

<b>Mein Fazit</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
★	Ich kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.	<input type="checkbox"/>
★★	Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="checkbox"/>
★★★	Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.	<input type="checkbox"/>
★★★★	Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="checkbox"/>

## Eine Fremdeinschätzung vornehmen

### 1.4 Leitfrage 1

---

Gestaltet er/sie den Kundenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

#### Kompetenzkriterien

---

Sie/er wenden die betriebspezifischen Richtlinien am Telefon oder Video-Call an.

---

Sie/er macht während des Anrufs Notizen.

---

Sie/er weiss, welche Anliegen sie/er an wen innerhalb des Lehrbetriebs weiterleiten muss.

---

Sie/er nehmen alle nötigen Angaben auf, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist.

---

Sie/er achtet auf die Sprache und passt ihre/seine Ausdrucksweise an.

---

**Mein Fazit**

---



Er/sie kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.



Er/sie kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen.  
Er/sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen.  
Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

### 1.5 Leitfrage 2

---

Gestaltet sie/er den Kundenkontakt per E-Mail /Chat dienstleistungsorientiert?

#### Kompetenzkriterien

---

Sie/er beantwortet die E-Mails/Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien.

---

Sie/er sendet anderen Mitarbeitenden, die informiert sein müssen, eine Kopie der E-Mail-Antwort.

---

Sie/er leitet E-Mails / Chatanfragen an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

---

**Mein Fazit**

---



Er/sie kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.



Er/sie kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen.  
Er/sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

### 1.6 Leitfrage 3

Begrüsst sie/er Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben? Informiert sie/er die Mitarbeitenden?

#### Kompetenzkriterien

Sie/er begrüsst Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten freundlich

Sie/er informiert die Mitarbeitenden, dass ihr Besuch eingetroffen ist

Sie/er zeigt den Kund\*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten, wo sie warten können oder führt sie in das Sitzungszimmer

#### Mein Fazit



Er/sie kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.



Er/sie kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Er/sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.



Er/sie kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.