



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

Handlungskompetenzen

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Gestalte ich den Kundenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Ich wende die betriebspezifischen 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.



Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.



Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.



Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

1.2 Leitfrage 2

Gestalte ich 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 unverzüglich an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

★ Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.

★★ Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.

★★★ Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.

★★★★ Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

1.3 Leitfrage 3

Begrüße ich Kund*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben. Informiere ich die Mitarbeitenden?

Kompetenzkriterien

Ich begrüße Kund*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten freundlich

Ich informiere die Mitarbeitenden unmittelbar, dass ihr Besuch eingetroffen ist

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

★ Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.

★★ Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.

★★★ Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.

★★★★ Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.4 Leitfrage 1

Gestaltet sie/er den Kundenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Sie/er wenden die betriebsspezifischen 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.



Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.



Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen.
Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.



Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen.
Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.



Sie/er 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 unverzüglich an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	<input type="radio"/>
★★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="radio"/>
★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.	<input type="radio"/>
★★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="radio"/>

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 unmittelbar, dass ihr Besuch eingetroffen ist

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

★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen.	<input type="radio"/>
★★	Sie/er kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Sie/er sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern.	<input type="radio"/>
★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Sie/er kann sich punktuell aber noch verbessern.	<input type="radio"/>
★★★★	Sie/er kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.	<input type="radio"/>