



Kompetenzraster: Kunden gewinnen, pflegen, ihren Anliegen gerecht werden (d2, d3, d4, d5, d6, c4)

Handlungskompetenzen

d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen

d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

d5: Option Standardsprache: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten

d6: Option Fremdsprache: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten

c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Bin ich vorbereitet auf ein Kundengespräch, höre ich aufmerksam zu und beantworte ich die Anliegen zufriedenstellend?

Kompetenzkriterien

Ich beschaffe mir laufend und aktiv aktuelle Informationen über die Angebote meines Lehrbetriebs inkl. Tarife.

Ich gehe auf alle Bedürfnisse meines Gegenübers wohlwollend ein und notiere Themen, die geklärt werden müssen.

Ich zeige den Kunden den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Am Ende des Gesprächs erkundige ich mich, ob noch Fragen offen sind.



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





Gelingt es mir, die Beziehung zu meinen Kunden aufzubauen und zu pflegen?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle eine Übersicht über typische Kundenbindungsmassnahmen und markiere, welche in meinem Lehrbetrieb angewendet werden.

Ich wende die betrieblichen Massnahmen zur Kundenpflege und -bindung erfolgversprechend an.

Ich verbinde zwei Kundenbindungsmassnahmen mit zielführenden Kommunikationsmassnahmen und begründe meine Wahl.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen. | <input type="radio"/> |

1.3 Leitfrage 3 (Option Standardsprache oder Fremdsprache)





Führe ich anspruchsvolle Kunden- und Reklamationsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert durch?

Kompetenzkriterien

Ich berate sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.

Ich kläre Missverständnisse unverzüglich und entschuldige mich, wenn ich einen Fehler mache.

Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | Ich kann diese Handlungskompetenz mit Mühe umsetzen. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern. | <input type="radio"/> |
|  | Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen. | <input type="radio"/> |

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.4 Leitfrage 1

Bereitet sie/er sich auf ein Kundengespräch vor, hört aufmerksam zu und beantwortet die Anliegen zufriedenstellend?





Kompetenzkriterien

Sie/er beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen über die Angebote seines Lehrbetriebs inkl. Tarife.

Sie/er geht auf alle Bedürfnisse seines Gegenübers wohlwollend ein und notiert Themen, die geklärt werden müssen.

Sie/er zeigt den Kunden den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Am Ende des Gesprächs erkundigt sie/er sich, ob noch Fragen offen sind.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | 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"/> |

1.5 Leitfrage 2

Gelingt es ihr/ihm, die Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen und zu pflegen?

Kompetenzkriterien

Sie/er erstellt eine Übersicht über typische Kundenbindungsmassnahmen und markiert, welche im Lehrbetrieb angewendet werden.

Sie/er wendet die betrieblichen Massnahmen zur Kundenpflege und -bindung erfolgversprechend an.

Sie/er verbindet zwei Kundenbindungsmassnahmen mit zielführenden Kommunikationsmassnahmen und begründet ihre/seine Wahl.

| | | |
|------|--|-----------------------|
| ★ | 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

Führt sie/er anspruchsvolle Kunden- und Reklamationsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert durch?

Kompetenzkriterien

Sie/er berät sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit dem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.

Sie/er klärt Missverständnisse unverzüglich und entschuldigt sich, wenn sie/er einen Fehler macht.

Sie/er notiert alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.

| | | |
|------|--|-----------------------|
| ★ | 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"/> |