



Praxisauftrag: 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

Ausgangslage

Kunden gewinnen, die Bedürfnisse der Kunden abholen, ihnen Angebote machen und die Zufriedenheit der Kunden fördern, sind zentrale Aufgaben als Kauffrau/ als Kaufmann. Je nach Option finden diese Gespräche in der Standardsprache oder in der Fremdsprache statt.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Sie bereiten die wichtigen Unterlagen, Formulare und Dokumente vor für das Kundengespräch. Sie führen Beratungsgespräche mit Kunden. Sie zeigen den Nutzen der Dienstleistung bei konkreten Kunden-Bedürfnissen auf.

Teilaufgabe 2: Sie arbeiten beim Aufbau und der Pflege von Beziehungen zu Kunden mit. Sie zeigen typische Merkmale der Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen auf. Dabei stellen Sie die Verknüpfung mit Kommunikationsmassnahmen dar.

Teilaufgabe 3: Sie führen anspruchsvolle Kunden- und Reklamationsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert durch. Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab
Option Standardsprache

Teilaufgabe 4: Sie führen anspruchsvolle Beratungsgespräche über verschiedene Kommunikationskanäle in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab
Option Fremdsprache



Hinweise zur Lösung

Halten Sie sich an die Vorgaben des Lehrbetriebs und sprechen Sie sich eng mit Ihre*r Praxisbildner*in ab.

Organisation

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus.
Für die Dokumentation des Vorgehens benötigen Sie zwischen 45 und 60 Minuten.