

## Kompetenzraster: Kund:innen gewinnen, pflegen, ihren Anliegen gerecht werden (d2, d3, d4)

### 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

### (d2) Leitfrage 1:

Bin ich vorbereitet auf ein Kund:innengespräch, höre ich aufmerksam zu und beantworte ich die Anliegen zufriedenstellend?

Bereitet der:die Lernende sich auf ein Kund:innengespräch vor, hört aufmerksam zu und beantwortet die Anliegen zufriedenstellend?

### Legende

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

### 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 Kund:innen den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

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

Er:sie beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen über die Angebote seines Lehrbetriebs inkl. Tarife.

Er:sie geht auf alle Bedürfnisse seines Gegenübers wohlwollend ein und notiert Themen, die geklärt werden müssen.

Er:sie zeigt der Kundschaft den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

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

### Selbst- und Fremdbeurteilung

Selbst ★ ★★ ★★★★★

Fremd ★ ★★ ★★★★★

**(d4) Leitfrage 2:**

Gelingt es mir, die Beziehung zu meinen Kund:innen aufzubauen und zu pflegen?

Gelingt es dem:der Lernenden, die Beziehung zu den Kund:innen aufzubauen und zu pflegen?

Legende	
★	Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden
★★	Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.
★★★	Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.
★★★★	Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

**Kompetenzkriterien**

**Selbst- und Fremdbeurteilung**

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

Ich wende die betrieblichen Massnahmen zur Kund:innenpflege und -bindung erfolgversprechend an.

Ich verbinde zwei Kund:innenbindungsmassnahmen mit zielführenden Kommunikationsmassnahmen und begründe meine Wahl.

Selbst      ★                  ★★                  ★★★                  ★★★★

Er:sie erstellt eine Übersicht über typische Kund:innenbindungsmassnahmen und markiert, welche im Lehrbetrieb angewendet werden.

Er:sie wendet die betrieblichen Massnahmen zur Kund:innenpflege und -bindung erfolgversprechend an.

Er:sie verbindet zwei Kund:innenbindungsmassnahmen mit zielführenden Kommunikationsmassnahmen und begründet ihre/seine Wahl.

Fremd      ★                  ★★                  ★★★                  ★★★★

**(d3) Leitfrage 3:**

Gelingt es mir, ein Kund:innengespräch konkret und verständlich zu führen?

Gelingt es dem:der Lernenden, ein Kund:innengespräch konkret und verständlich zu führen?

**Legende**

★ Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

★★ Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.

★★★ Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.

★★★★ Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

**Kompetenzkriterien**

**Selbst- und Fremdbeurteilung**

Ich zeige den Kund:innen den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Selbst ★ ★★ ★★★★★

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

Er:sie zeigt den Kund:innen den konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Fremd ★ ★★ ★★★★★

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