

## Kompetenzraster: Option Landessprache

### Kund:innen gewinnen, pflegen, ihren Anliegen gerecht werden

(d2, d3, d4, d5)

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

#### (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?

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

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

#### 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.

#### 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 Kundenbindungsmassnahmen 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 seine:ihre Wahl.

Fremd      ★                  ★★                  ★★★                  ★★★★

**(d5) Leitfrage 3:**

Führe ich anspruchsvolle Beratungs- und Reklamationsgespräche in der Landessprache systematisch, sach- und lösungsorientiert durch?

Führt der:die Lernende anspruchsvolle Beratungs- und Reklamationsgespräche in der Landessprache systematisch, sach- und lösungsorientiert durch?

**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 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.

Selbst      ★      ★★      ★★★      ★★★★

Er:sie berät sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit dem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.

Er:sie klärt Missverständnisse unverzüglich und entschuldigt sich, wenn er:sie einen Fehler macht.

Er:sie notiert alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.

Fremd      ★      ★★      ★★★      ★★★★

**(d3) Leitfrage 4:**

Argumentiere und trete ich in Fachdiskussionen überzeugend auf?

Argumentiert der:die Lernende und tritt in Fachdiskussionen überzeugend auf?

**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 Vorteile und Nutzen meiner Position aussagekräftig auf.

Ich verwende Fachausdrücke und kann sie Laien erklären.

Nach einer Diskussion mache ich mir gezielt Gedanken zu den vorgebrachten Argumenten und Themen.

Selbst      ★              ★★              ★★★              ★★★★

Er:sie zeigt Vorteile und Nutzen der eigenen Position aussagekräftig auf.

Er:sie verwendet Fachausdrücke und kann sie Laien erklären.

Nach einer Diskussion macht er:sie sich gezielt Gedanken zu den vorgebrachten Argumenten und Themen.

Fremd      ★              ★★              ★★★              ★★★★