

Praxisauftrag: 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

Ausgangslage

Kund:innen gewinnen, ihre Bedürfnisse abholen, ihnen Angebote machen und deren Zufriedenheit der fördern, sind zentrale Aufgaben als kaufmännisches Personal. 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 Kund:innengespräch. Sie führen Beratungsgespräche mit Kund:innen und zeigen den Nutzen der Dienstleistung bei konkreten Bedürfnissen auf.

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

Hinweise zur Lösung

Halten Sie sich an die Vorgaben des Lehrbetriebs und sprechen Sie sich eng mit Ihrer vorgesetzten Person ab.

Organisation

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus.

Für die Dokumentation des Vorgehens benötigen Sie zwischen 45 und 60 Minuten.