

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

Ausgangslage

Kundschaft gewinnen, die Bedürfnisse der Kund:innen abholen, ihnen Angebote machen und ihre Zufriedenheit 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 Ihrer Kundschaft. Sie 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.

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

Teilaufgabe 4: Sie setzen die zielgruppengerechte Kommunikation in Ihrer Geschäftssprache ein.

Hinweise zur Lösung

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

Organisation

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus.

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