

## Praxisauftrag: Option Fremdsprache

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

(d2, d3, d4, d6)

---

#### 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

d6: Option Fremdsprache: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache 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 Beratungsgespräche über verschiedene Kommunikationskanäle in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten und leiten geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab

---

Teilaufgabe 4: Sie setzen die zielgruppengerechte Kommunikation in einer Fremdsprache 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.