

## Kompetenzraster: Erstkontakt gestalten und Anliegen entgegennehmen

(d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, a3.bt2)

### Handlungskompetenzen

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

### (d1) Leitfrage 1:

Gestalte ich den Kund:innenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

Gestaltet der:die Lernende den Kund:innenkontakt am Telefon dienstleistungsorientiert?

### Legende

ê Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden

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

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

êêêê Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

### Kompetenzkriterien

Ich wende die betriebsspezifischen Richtlinien am Telefon oder Video-Call an.

Ich mache während des Anrufs Notizen.

Ich weiss, welche Anliegen ich an wen innerhalb des Lehrbetriebs weiterleiten muss.

Ich nehme alle nötigen Angaben auf, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist.

Ich achte auf die Sprache und passe meine Ausdrucksweise an.

### Selbst- und Fremdbeurteilung

Selbst      ê      êê      êêê      êêêê

Er:sie wenden die betriebsspezifischen Richtlinien am Telefon oder Video-Call an.

Er:sie macht während des Anrufs Notizen.

Er:sie weiss, welche Anliegen sie/er an wen innerhalb des Lehrbetriebs weiterleiten muss.

Er:sie nehmen alle nötigen Angaben auf, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist.

Er:sie achtet auf die Sprache und passt ihre/seine Ausdrucksweise an.

Fremd      ê      êê      êêê      êêêê

**(a3) Leitfrage 2:**

Gestalte ich den Kund:innenkontakt per E-Mail/Chat dienstleistungsorientiert?

Gestaltet der:die Lernende den Kund:innenkontakt per E-Mail/Chat dienstleistungsorientiert?

**Legende**

ê	Die Handlungskompetenz kann mit Mühe umgesetzt werden
êê	Die Handlungskompetenz wird grundsätzlich umgesetzt, sollte aber in mehreren Bereichen verbessert werden.
êêê	Die Handlungskompetenz wird gut umgesetzt, kann aber punktuell noch verbessert werden.
êêêê	Die Handlungskompetenz wird professionell umgesetzt.

**Kompetenzkriterien**

**Selbst- und Fremdbeurteilung**

Ich beantworte die E-Mails/Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien.

Ich sende anderen Mitarbeitenden, die informiert sein müssen, eine Kopie der E-Mail-Antwort.

Ich leite E-Mails/Chatanfragen unverzüglich an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

Selbst      ê      êê      êêê      êêêê

Er:sie beantwortet die E-Mails/Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien.

Er:sie sendet anderen Mitarbeitenden, die informiert sein müssen, eine Kopie der E-Mail-Antwort.

Er:sie leitet E-Mails/Chatanfragen unverzüglich an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

Fremd      ê      êê      êêê      êêêê

**(d1) Leitfrage 3:**

Begrüße ich Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben? Informiere ich die Mitarbeitenden?

Begrüßt der:die Lernende die Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben? Informiert er:sie die Mitarbeitenden?

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

**Kompetenzkriterien**

**Selbst- und Fremdbeurteilung**

Ich begrüße Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen freundlich.

Ich informiere die Mitarbeitenden unmittelbar, dass ihr Besuch eingetroffen ist.

Ich zeige der Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen, wo sie warten können oder führe sie in das Sitzungszimmer.

Selbst            ê            êê            êêê            êêêê

Er:sie begrüßt Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen freundlich.

Er:sie informiert die Mitarbeitenden unmittelbar, dass ihr Besuch eingetroffen ist.

Er:sie zeigt der Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen, wo sie warten können oder führt sie in das Sitzungszimmer.

Fremd            ê            êê            êêê            êêêê