

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen– Praxisauftrag 2

Lösungen für Anfragen aufzeigen

Leistungsziele:

- Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K1)
- Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3)
- Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)
- Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)
- Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)

Empfehlung: Zweites Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

Dein Ziel bei einer Anfrage kann sein, deinem Gegenüber verschiedene Lösungsmöglichkeiten für sein / ihr Bedürfnis aufzuzeigen, damit eine Entscheidung getroffen werden kann. Der entscheidende Faktor dabei ist immer der Nutzen, den deine Kund/innen aus deinen Lösungsvarianten ziehen können. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Erkundige dich, welche Anliegen in deinem Team häufig behandelt werden.



Variante branchenspezifisch: Erkundige dich, welche versicherungsspezifischen Anliegen in deinem Team häufig behandelt werden.

Mit welchen Fragen wird das Bedürfnis erfasst? Wie werden mögliche Lösungen dargelegt?

Halte deine Erkenntnisse in übersichtlicher Form fest.

Teilaufgabe 2: Überlege dir, welche Anfragen du in deiner aktuellen Tätigkeit am häufigsten antriffst.

Teilaufgabe 3: Überlege dir nun, welche Bedürfnisse dabei auftreten könnten. Mache dir Gedanken, mit welchen Fragen du diese Bedürfnisse am besten erfassen kannst. Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

Teilaufgabe 4: Erwäge als nächsten Schritt, welche Lösungsmöglichkeiten du den Kunden anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile oder Konsequenzen ergeben sich aus deinen Vorschlägen?

Erkläre deine Lösungsvorschläge so, dass du deinem Gegenüber den Kundennutzen näherbringst.

Ergänze deine Übersicht, besprich sie anschliessend mit deiner vorgesetzten Person und nimm allfällige Anpassungen vor.

Teilaufgabe 5: Setze deine Erkenntnisse bei deinen zukünftigen Anfragen entsprechend um.

Teilaufgabe 6: Ergänze deine Lerndokumentation mit den erarbeiteten Unterlagen aus diesem Praxisauftrag, halte deine Erkenntnisse fest und reflektiere deine Entwicklung.

Betriebsspezifische Vorgaben:



Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Bereite ich Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

Ich versetze mich in die Lage meines Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.

Ich skizziere mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen beispielhaft.

Ich formuliere sinnvolle Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.

Ich visualisiere meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Bereitet er/sie Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

Er/sie versetzt sich in die Lage seines/ihrer Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.

Er/sie skizziert mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen beispielhaft.

Er/sie formuliert sinnvolle Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.

Er/sie visualisiert seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
