

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen – Praxisauftrag 1

Beziehungen aufbauen und pflegen

Leistungsziele:

- Sie pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K3)
- Sie setzen die Kunden- und Lieferantenbindungsmassnahmen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache um. (K3)
- Sie setzen Massnahmen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, um. (K3)
- Sie überprüfen die Umsetzungen der Kundenbindungsmassnahmen auf deren Wirksamkeit und schlagen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)

Empfehlung: Zweites Lehrjahr / Kombination mit A2_P1 "Berufliche Netzwerke kennenlernen und pflegen" möglich

Praxisauftrag

Ausgangslage

Als Fachperson einer Privatversicherung bietest du deinem Gegenüber so viele positive Kontakterlebnisse wie möglich. So schaffst du Vertrauen und präsentierst bei deinen Kontakten dein Unternehmen stets positiv und freundlich. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust und pflegst. Mit diesem Praxisauftrag erlernst du den Beziehungsaufbau, deinen persönlichen Auftritt sowie die Gestaltung deiner Beziehungen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Informiere dich über die wichtigsten Punkte sowie Massnahmen in deinem Unternehmen zum positiven Aufbau sowie der Pflege von Beziehungen zu Kunden. Erstelle eine Übersicht zum Beziehungsaufbau und berücksichtige dabei ggf. deine unternehmerischen Richtlinien.



Unter Kundinnen und Kunden werden nachfolgende Personengruppen verstanden: Externe und interne Kundinnen und Kunden, Leistungserbringer, Arbeitgeber, Amtsstellen und Behörden sowie weitere Stakeholder.

Teilaufgabe 2: Frage deine vorgesetzte Person, wie sie Beziehungen zu neuen Kunden aufbaut und die Kommunikation pflegt. Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 3: Wende deine Erkenntnisse aus den beiden vorherigen Teilaufgaben bei deinen nächsten Kundinnen und Kunden an, mit denen du zum ersten Mal in Kontakt kommst. Erweitere deine Übersicht mit deinen neuen Erfahrungen und besprich diese mit deiner vorgesetzten Person.



Schlüpfe selbst in die Rolle als Kunde oder Kundin und überlege dir, was du selbst für einen positiven Beziehungsaufbau von deinem Gegenüber verlangst.

Teilaufgabe 4: Hole dir in Absprache mit deiner vorgesetzten Person aktiv Feedback von Kundinnen und Kunden ein. Nimm diese professionell entgegen und besprich mit deiner vorgesetzten Person anschliessend die Rückmeldungen und Erkenntnisse. Leite mögliche Massnahmen ab und setze diese sofort um.

Teilaufgabe 5: Ergänze deine Lerndokumentation mit den erarbeiteten Unterlagen aus diesem Praxisauftrag, halte deine Erkenntnisse fest und reflektiere diese.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Wenn vorhanden, Guidelines zum Aufbau und zur Pflege von Kundenkontakten hinterlegen.



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Informiere ich mich umfassend darüber, wie ich Beziehungen zu Kundinnen oder Kunden in meinem Unternehmen aufbauen und pflegen kann?

Kompetenzkriterien

Ich beschreibe alle Touchpoints, die mir für die Beziehungsgestaltung zu den Kundinnen und Kunden in meinem Unternehmen zur Verfügung stehen.

Ich beachte alle unternehmensspezifischen Richtlinien und Standards.

Ich erläutere alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von mir verlangt werden.

Ich kenne allfällige Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen den unterschiedlichen Kundinnen und Kunden.

Leitfrage 2: Gestalte ich Beziehungen im Berufskontext zufriedenstellend und vertrauensfördernd?

Kompetenzkriterien

Ich zeige meinem Gesprächspartner, dass ich an einer Beziehungsgestaltung mit ihm als Person ernsthaft interessiert bin, indem ich z.B. freundlich bin, auf das Gegenüber eingehe und mir Zeit nehme.

Ich gehe individuell und persönlich auf meinen Gesprächspartner ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

Ich bin im Kundenkontakt stets ehrlich, transparent und verbindlich.

Ich vertrete meine Unternehmung stets positiv und dienstleistungsorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, die Beziehung zu meinen Kundinnen und Kunden längerfristig zu pflegen?

Kompetenzkriterien

Ich biete meinem Gesprächspartner stets den unternehmensspezifischen Service an und versuche dabei seinen Erwartungen gerecht zu werden.

Ich wende die unternehmensspezifischen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen professionell an.

Ich erkundige mich aktiv bei meinem Gesprächspartner über die Zufriedenheit und bespreche die Ergebnisse mit meiner vorgesetzten Person.

Leitfrage 4: Gelingt es mir, entsprechende Massnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Ich leite aus Kundenfeedback gezielte Massnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.

Ich bespreche die Massnahmen zur Kontaktgestaltung mit meiner vorgesetzten Person.

Ich setze die Massnahmen aktiv um.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Informiert er/sie sich umfassend darüber, wie er/sie Beziehungen zu Kundinnen und Kunden in seinem/ihrem Unternehmen aufbauen und pflegen kann?

Kompetenzkriterien

Er/sie beschreibt alle Touchpoints, die ihm/ihr für die Beziehungsgestaltung zu den Kundinnen und Kunden in seinem/ihrem Unternehmen zur Verfügung stehen.

Er/sie beachtet alle unternehmensspezifischen Richtlinien und Standards.

Er/sie erläutert alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von ihm/ihr verlangt werden.

Er/sie kennt allfällige Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen den unterschiedlichen Kundinnen und Kunden.

Leitfrage 2: Gestaltet er/sie Beziehungen im Berufskontext stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd?

Kompetenzkriterien

Er/sie zeigt seinem/ihrem Gesprächspartner, dass er/sie an einer Beziehungsgestaltung mit ihm als Person ernsthaft interessiert ist, indem er/sie z.B. freundlich ist, auf das Gegenüber eingeht und sich Zeit nimmt.

Er/sie geht individuell und persönlich auf sein/ihr Gesprächspartner ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

Er/sie zeigt sich im Kundenkontakt stets ehrlich, transparent und verbindlich.

Er/sie vertritt seine/ihre Unternehmung stets positiv und dienstleistungsorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es ihm/ihr, die Beziehung zu seinen/ihren Kundinnen und Kunden längerfristig zu pflegen?

Kompetenzkriterien

Er/sie bietet seinem/ihrer Gesprächspartner stets den unternehmensspezifischen Service an und versucht dabei seinen Erwartungen gerecht zu werden.

Er/sie wendet die unternehmensspezifischen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen professionell an.

Er/sie erkundigt sich aktiv bei seinem/ihrer Gesprächspartner über die Zufriedenheit und bespricht die Ergebnisse mit seiner/ihrer vorgesetzten Person.

Leitfrage 4: Gelingt es ihm/ihr, entsprechende Massnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Er/sie leitet aus Kundenfeedback gezielte Massnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.

Er/sie bespricht die Massnahmen zur Kontaktgestaltung mit seiner/ihrer vorgesetzten Person.

Er/sie setzt die Massnahmen aktiv um.
