



Anspruchsvolle Beratungsgespräche gestalten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

Ausgangslage

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren.

Nutze diesen Praxisauftrag dazu, anspruchsvolle Beratungsgespräche zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Aufgabenstellung

- Teilaufgabe 1** Interviewe deine vorgesetzte Person zum Thema anspruchsvolle Beratungsgespräche. Erfrage z.B.,
- was ein anspruchsvolles Beratungsgespräch ist.
 - wie deine vorgesetzte Person in anspruchsvollen Beratungsgesprächen professionell bleibt.
 - welche Erfolgsrezepte es für anspruchsvolle Beratungsgespräche gibt.

Fasse deine Erkenntnisse zusammen.

Bestimme dann zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Beratungsgespräch, das du führen darfst.

- Teilaufgabe 2** Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Z.B. indem du:
- Verschiedene Lösungsvarianten inklusive deren Vor- und Nachteile skizzierst
 - Lösungsvorschläge visualisierst
 - Dir über den Kundennutzen Gedanken machst
 - Wichtige Unterlagen vorbereitest
 - Dir die Angebote der Konkurrenz anschaust und deren Vor- und Nachteile recherchierst
-

- Teilaufgabe 3** Führe nun das anspruchsvolle Beratungsgespräch.
-



-
- Achte auf einen guten Gesprächseinstieg.
 - Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an.
 - Schliesse das Gespräch professionell.
-

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Bleib in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.