



## **Kaufmann/frau EFZ**

---

### **Kompetenzraster**

---

## **d2: Informations- und Beratungsgespräch mit Kunden und Lieferanten führen**

---

### **Eine Selbsteinschätzung vornehmen**

#### **1.1 Leitfrage 1**

---

Gelingt es mir, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich beschaffe mir laufend und aktiv aktuelle Informationen über meinen Betrieb auf unterschiedlichen Kanälen.

---

Ich stelle Informationen anschaulich und nachvollziehbar auf unterschiedliche Arten dar.

---

Ich vermittele alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise, ohne dabei abzuschweifen.

---

Ich gehe auf alle Bedürfnisse meines Gegenübers vollumfassend und wohlwollend ein.

---

Ich gestalte Wartezeiten für mein Gegenüber stets dienstleistungsorientiert nach den betrieblichen Richtlinien.

---

Ich stelle sicher, dass am Ende des Gesprächs keine weiteren Fragen mehr unklar sind.

#### **1.2 Leitfrage 2**

---

Gelingt es mir, Informationsgespräche konstruktiv auszuwerten?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich werte das Informationsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.

---



---

Ich reflektiere meinen eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.

---

Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung von meinem Gegenüber ein.

---

Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.

---

Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

### 1.3 Leitfrage 3

---

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 beispielhaft.

---

Ich formuliere schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.

---

Ich visualisiere meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.

---

Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.

### 1.4 Leitfrage 4

---

Führe ich Beratungsgespräche mit allen Kunden und Lieferanten fachkundig und professionell?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich gestalte den Gesprächseinstieg für mein Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.

---

Ich zeige alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.

---



---

Ich erläutere meinem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.

---

Ich strukturiere den Entscheidungsweg für mein Gegenüber zielführend.

---

Ich gehe auf alle Einwände meines Gegenübers verständnisvoll ein.

---

Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen klar ist.

## **Eine Fremdeinschätzung vornehmen**

### **1.5 Leitfrage 1**

---

Gelingt es ihm/ihr, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen über seinen/ihren Betrieb auf unterschiedlichen Kanälen.

---

Er/sie stellt Informationen anschaulich und nachvollziehbar auf unterschiedliche Arten dar.

---

Er/sie vermittelt alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise, ohne dabei abzuschweifen.

---

Er/sie geht auf alle Bedürfnisse seines/ihrer Gegenübers vollumfassend und wohlwollend ein.

---

Er/sie gestaltet Wartezeiten für sein/ihr Gegenüber stets dienstleistungsorientiert nach den betrieblichen Richtlinien.

---

Er/sie stellt sicher, dass am Ende des Gesprächs keine weiteren Fragen mehr unklar sind.

### **1.6 Leitfrage 2**

---

Gelingt es ihm/ihr, Informationsgespräche konstruktiv auszuwerten?



## **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie wertet das Informationsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.

---

Er/sie reflektiert seinen/ihren eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.

---

Er/sie holt sich aktiv eine Rückmeldung von seinem/ihrem Gegenüber ein.

---

Er/sie geht mit negativem Feedback konstruktiv um.

---

Er/sie leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

## **1.7 Leitfrage 3**

---

Bereitet er/sie Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

### **Kompetenzkriterien**

---

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

---

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

---

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

---

Er/sie visualisiert seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.

---

Er/sie hält wichtige Unterlagen griffbereit.

---

## **1.8 Leitfrage 4**

---

Führt er/sie Beratungsgespräche mit allen Kunden und Lieferanten fachkundig und professionell?

### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie gestaltet den Gesprächseinstieg für sein/ihr Gegenüber übersichtlich und informierend, indem er/sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.

---



---

Er/sie zeigt alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.

---

Er/sie erläutert seinem/ihrem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.

---

Er/sie strukturiert den Entscheidungsweg für sein/ihr Gegenüber zielführend.

---

Er/sie geht auf alle Einwände seines/ihres Gegenübers verständnisvoll ein.

---

Er/sie stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen klar ist.