



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.

Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.

Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.

Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

1.2 Leitfrage 2

Gelingt es mir, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.

Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.



Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.

Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.

Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.

1.3 Leitfrage 3

Gelingt es mir, Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.

Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.

Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.

Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.

Ich lege Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

1.4 Leitfrage 4

Gelingt es mir, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.

Ich bestärke mein Gegenüber immer in seiner Entscheidung.



Ich definiere gemeinsam mit meinem Gegenüber die nächsten Schritte und halte diese schriftlich fest.

Ich informiere mich aktiv bei meinem Gegenüber über den Gesprächsverlauf und seine Zufriedenheit in Bezug auf das Ergebnis.

Ich bedanke mich bei der Verabschiedung bei meinem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

1.5 Leitfrage 5

Bereite ich Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Kundensystemen.

Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.

Ich erstelle anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.

Ich leite alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.

Ich reflektiere regelmässig Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leite Verbesserungsmassnahmen ab, die ich mit meiner vorgesetzten Person bespreche.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.6 Leitfrage 1

Bereitet er/sie alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Er/sie erstellt entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für sein/ihr Gegenüber anschaulich.



Er/sie spricht sich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit seiner/ihrer vorgesetzten Person ab.

Er/sie bereitet bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.

Er/sie legt alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

1.7 Leitfrage 2

Gelingt es ihm/ihr, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Er/sie präsentiert seinem/ihrem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.

Er/sie zeigt seinem/ihrem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Er/sie geht auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräftet diese.

Er/sie setzt die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.

Er/sie lässt sein/ihr Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.

1.8 Leitfrage 3

Gelingt es ihm/ihr, Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

Er/sie hält alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.

Er/sie erläutert seinem/ihrem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.



Er/sie bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.

Er/sie verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.

Er/sie legt Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

1.9 Leitfrage 4

Gelingt es ihm/ihr, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

Er/sie erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.

Er/sie bestärkt sein/ihr Gegenüber immer in seiner Entscheidung.

Er/sie definiert gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber die nächsten Schritte und hält diese schriftlich fest.

Er/sie informiert sich aktiv bei seinem/ihrem Gegenüber über den Gesprächsverlauf und seine Zufriedenheit in Bezug auf das Ergebnis.

Er/sie bedankt sich bei der Verabschiedung bei seinem/ihrem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

1.10 Leitfrage 5

Bereitet er/sie Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

Er/sie dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Kundensystemen.

Er/sie notiert sich alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.



Er/sie erstellt anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.

Er/sie leitet alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.

Er/sie reflektiert regelmässig Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leitet Verbesserungsmassnahmen ab, die er/sie mit seiner/ihrer vorgesetzten Person bespricht.