

Praxisauftrag

«Kundenanfragen digital entgegennehmen und weiterleiten»

d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d.2.1 Gelingt es mir Anfragen über digitale Kanäle jederzeit situationsgerecht entgegen zu nehmen, zu beantworten oder weiterzuvermitteln?

Ausgangslage

Bestehende Kunden oder potenzielle Neukunden nehmen auf unterschiedlichen digitalen Kanälen Kontakt auf. Als Ansprechperson gehst du auf die Fragen ein oder leitest sie an die passende Stelle weiter.

Zum Beispiel in den folgenden Situationen:

- Bestehende Kunden möchten Auskunft über ihr/sein Depot
- Bevollmächtigte Person einer Kundin/eines Kunden hat Fragen zur Kreditkarte
- Anfragen von internen Stellen entgegennehmen

Du gestaltest den Kontakt so angenehm wie möglich. Als erste Kontaktperson mit einer Kundin/einem Kunden hinterlässt du bei jedem Kontakt einen bleibenden Eindruck (über den Arbeitgeber). Damit sind auch gesetzliche Vorgaben verbunden.

Nutze diesen Praxisauftrag, um digitale Kunden- bzw. Neukundenanfragen auf unterschiedlichen Kanälen situationsgerecht anzunehmen und gleichzeitig die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben einzuhalten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Mach dir Gedanken, über welche digitalen Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle, die verschiedenen Kundenkontakte und die betrieblichen Richtlinien.

Teilaufgabe 2: Überlege dir, was eine gute Kommunikation mit deinem Gegenüber über digitale Kanäle beinhaltet. Fertige dir daraus eine Übersicht mit Formulierungen an, die dir als Gedankenstütze dient. Die unterschiedlichen Gesprächsphasen berücksichtigst du dabei.

Teilaufgabe 3: Je nach digitalem Kanal kommen unterschiedliche regulatorische Grundlagen oder Vereinbarungen zum Einsatz. Bereite dich auf alle Situationen vor, indem du dich mit

den Vorgaben vertraut machst. Als Resultat stellst du eine Übersicht her.

Teilaufgabe 4: Bearbeite drei digitale Kundenanfragen unter Einhaltung der regulatorischen Grundlagen. Bitte deine Praxisausbilderin/deinen Praxisausbilder um eine Rückmeldung.

Teilaufgabe 5: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Gehe dazu wie folgt vor:

1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation der Umsetzung.
2. Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt.
3. Reflektiere dein Vorgehen: Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen? Welches sind die möglichen Gründe dafür?
4. Halte abschliessend deine wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Hinweise zur Lösung

Setze dich vorgängig mit den technischen Hilfsmitteln auseinander (z.B. Handbuch lesen, mit einer Kollegin/einem Kollegen üben).

Ziehe bei Unsicherheiten zu den regulatorischen Vorgaben Schulungsunterlagen Deines Betriebs zu Rate. Informationen findest Du auch im Lehrmittel aus dem überbetrieblichen Kurs.

Organisation

Führen Deinen Praxisauftrag direkt in Deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation Ihres Vorgehens benötigen Sie je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.