



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

d2: Informations- und Beratungsgespräch mit Kunden und Lieferanten führen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

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

Kompetenzkriterien

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

Ich stelle gezielt Fragen, höre aktiv zu und mache mir von Beginn an Notizen.

Ich vermittele Informationen anschaulich und nachvollziehbar.

Ich gehe auf alle Bedürfnisse meines Gegenübers vollumfassend und wohlwollend ein und vermittele mein Gegenüber, wenn nötig an eine andere Stelle weiter.

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

Ich halte mich konsequent an die gesetzlichen und betrieblichen Richtlinien in der Kommunikation über digitale Kanäle.



1.2 Leitfrage 2

Gelingt es mir Besprechungen über digitale Kanäle konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

Ich werte Gespräche direkt im Anschluss eigenständig aus.

Ich reflektiere meine Beratungskompetenz, erkenne Lücken im eigenen Informationsstand und schliesse diese proaktiv.

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 und bespreche diese mit der vorgesetzten Person.

1.3 Leitfrage 3

Bereite ich Beratungsgespräche über digitale Kanäle umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

Ich versetze mich in die Lage meines Gegenübers, indem ich mich in die Kundeninformationen einlese und Lücken erkenne, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.

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

Ich skizziere mögliche Lösungsvarianten und formuliere schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen und Einwände zu entkräften.

Ich visualisiere meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.

Ich bereite die notwendigen Dokumentationen und Hilfsmittel für das Beratungsgespräch rechtzeitig vor.



1.4 Leitfrage 4

Führe ich Beratungsgespräche über digitale Kanäle mit allen Kunden und Lieferanten fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

Ich stelle mich sowie das Institut vor, schaffe eine angenehme Gesprächsatmosphäre und zeige den Gesprächsablauf auf.

Ich hole die Bedürfnisse und das Profil des Kunden anhand von gezielten Fragen sowie aktivem Zuhören ab und mache mir von Beginn an Notizen.

Ich fasse die Anliegen des Kunden zusammen, zeige alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf und erläutere dabei adressatengerecht den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.

Ich setze Hilfsmittel zur Beratungsunterstützung kundenorientiert ein.

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

Ich strukturiere den Entscheidungsweg für mein Gegenüber zielführend.

Ich gehe auf alle Einwände meines Gegenübers verständnisvoll ein.

Ich halte mich konsequent an die gesetzlichen und betrieblichen Richtlinien im Kontakt mit Kunden.



Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.5 Leitfrage 1

Gelingt es Anfragen über digitalen Kanälen jederzeit situationsgerecht entgegen zu nehmen, zu beantworten oder weiterzuvermitteln?

Kompetenzkriterien

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

Er/sie stellt gezielt Fragen, hört aktiv zu und macht sich von Beginn an Notizen.

Er/sie stellt Informationen anschaulich und nachvollziehbar.

Er/sie geht auf alle Bedürfnisse seines/ihrer Gegenübers vollumfassend und wohlwollend ein und vermittelt sein/ihr Gegenüber, wenn nötig an eine andere Stelle.

Er/sie stellt sicher, dass am Ende des alle Kundenanliegen behandelt sind und das weitere Vorgehen klar ist.

Er/sie hält sich konsequent an die gesetzlichen und betrieblichen Richtlinien in der Kommunikation über digitale Kanäle.

1.6 Leitfrage 2

Gelingt es ihm/ihr Besprechungen über digitale Kanäle konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

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

Er/sie reflektiert seine/ihre Beratungskompetenz, erkennt Lücken im eigenen Informationsstand und schliesst diese proaktiv.

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

Er/sie geht mit negativem Feedback konstruktiv um.

Er/sie leitet geeignete Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab und bespricht diese mit der vorgesetzten Person.



1.7 Leitfrage 3

Bereitet er/sie Beratungsgespräche über digitale Kanäle umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

Er/sie versetzt sich in die Lage seines/ihrer Gegenübers, indem er/sie sich in die Kundeninformationen einliest und Lücken erkennt, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.

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

Er/sie skizziert mögliche Lösungsvarianten und formuliert schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen und Einwände zu entkräften.

Er/sie visualisiert seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.

Er/sie bereitet die notwendigen Dokumentationen und Hilfsmittel für das Beratungsgespräch rechtzeitig vor.

1.8 Leitfrage 4

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

Kompetenzkriterien

Er/sie stellt sich sowie das Institut vor, schafft eine angenehme Gesprächsatmosphäre und zeigt den Gesprächsablauf auf.

Er/sie holt die Bedürfnisse und das Profil des Kunden anhand von gezielten Fragen sowie aktivem Zuhören ab und macht sich von Beginn an Notizen.

Er/sie fasst die Anliegen des Kunden zusammen, zeigt mögliche Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf und erläutert dabei adressatengerecht den Kundennutzen mit allen Vor- und Nachteilen.

Er / sie setzt Hilfsmittel zur Beratungsunterstützung kundenorientiert ein.



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

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

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

Er/sie hält sich konsequent an die gesetzlichen und betrieblichen Richtlinien im Kontakt mit Kunden.