



## **Kaufmann/frau EFZ**

---

### **Kompetenzraster**

---

## **d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen**

---

### **Eine Selbsteinschätzung vornehmen**

#### **1.1 Leitfrage 1**

---

Informiere ich mich umfassend darüber, wie ich Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb aufbauen und pflegen kann?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich beschreibe alle Touchpoints, die mir für die Beziehungsgestaltung zu den Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb zur Verfügung stehen.

---

Ich beachte alle betriebsspezifischen Richtlinien und Standards.

---

Ich erläutere alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von mir verlangt werden.

---

Ich nenne die Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen Kundinnen und Lieferantinnen.

---

#### **1.2 Leitfrage 2**

---

Unterstütze ich den/die Kundenberater/in wirkungsvoll dabei, die Beziehungen im Berufskontext für sein/ihr Gegenüber stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd zu gestalten?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich unterstütze den/die Kundenbarter/in wirkungsvoll in der Vorbereitung bei Kundengesprächen mit Kunden, die komplexe Bedürfnisse haben.



Ich gehe individuell und mit einer persönlichen Note auf mein Gegenüber ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

---

Ich koordiniere Termine effizient, bereite die nötigen Dokumente vor und erledige administrative Tätigkeiten vor, während und nach der Beratung zuverlässig.

---

Ich unterstütze den/die Kundenberater/in fachkundig bei der Einschätzung von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen. Ich gebe meine Einschätzungen fundiert ab.

---

Ich präsentiere meinen Betrieb stets positiv und dienstleistungsorientiert nach aussen.

### **1.3 Leitfrage 3**

---

Helfe ich konstruktiv mit, die Beziehung zu meinen Kunden und Lieferanten längerfristig (auf Dauer?) zu pflegen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich biete meinem Gegenüber stets einen exzellenten Service an, um seine Erwartungen zu übertreffen und kann Kunden mit komplexen Bedürfnissen fachlich fundiert zu folgenden Themen informieren: Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren, Vorsorge.

---

Ich erkläre Kunden mit komplexen Bedürfnissen fachkundig die Auswirkungen von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen auf deren Produkte.

---

Ich nehme aktiv an Betriebsanlässen teil und gehe auf meine Kundinnen und Lieferantinnen offen und freundlich zu.

---

Ich wende die betrieblichen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen zu Lieferanten erfolgversprechend an.

---

Ich erkundige mich aktiv bei meinem Gegenüber über die Zufriedenheit und leite daraus entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab.

### **1.4 Leitfrage 3**

---

Gelingt es mir, entsprechende Verbesserungsmassnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und erfolgversprechend umzusetzen?

**Kompetenzkriterien**

---

Ich leite aus Kundenfeedback gezielte Verbesserungsmassnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.

---

Ich bespreche die Verbesserungsmassnahmen zur Kontaktgestaltung mit meiner vorgesetzten Person.

---

Ich setze die Verbesserungsmassnahmen aktiv um.

---

Ich prüfe, ob ich die Verbesserungsmassnahmen aktiv und erfolgversprechend umgesetzt habe.

**Eine Fremdeinschätzung vornehmen****1.5 Leitfrage 1**

---

Informiert er/sie sich umfassend darüber, wie er/sie Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten in seinem/ihrem Betrieb aufbauen und pflegen kann?

**Kompetenzkriterien**

---

Er/sie beschreibt alle Touchpoints, die ihm/ihr für die Beziehungsgestaltung zu den Kunden oder Lieferanten in seinem/ihrem Betrieb zur Verfügung stehen.

---

Er/sie beachtet alle betriebsspezifischen Richtlinien und Standards sowie gesetzlichen Vorgaben, insbesondere auch im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen.

---

Er/sie erläutert alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von ihm/ihr verlangt werden.

---

Er/sie nennt die Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen Kundinnen und Lieferantinnen.

---

**1.6 Leitfrage 2**

---

Gestaltet er/sie Beziehungen im Berufskontext für sein/ihr Gegenüber stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd?

**Kompetenzkriterien**

---

Er/sie unterstützt den/die Kundenberater/in wirkungsvoll in der Vorbereitung bei Kundengesprächen mit Kunden, die komplexe Bedürfnisse haben.

---

Er/sie geht individuell und mit einer persönlichen Note auf sein/ihr Gegenüber ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

---

Er/sie koordiniert Termine effizient, bereitet die nötigen Dokumente vor und erledigt administrative Tätigkeiten vor, während und nach der Beratung zuverlässig.

---

Er/sie unterstützt den/die Kundenberater/in fachkundig bei der Einschätzung von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen. Er/sie gibt seine/ihre Einschätzungen fundiert ab.

---

Er/sie präsentiert seinen/ihren Betrieb stets positiv und dienstleistungsorientiert nach aussen.

**1.7 Leitfrage 3**

---

Gelingt es ihm/ihr, die Beziehung zu seinen/ihren Kunden und Lieferanten längerfristig (auf Dauer) zu pflegen?

**Kompetenzkriterien**

---

Er/sie bietet seinem/ihrerem Gegenüber stets einen exzellenten Service an, um seine Erwartungen zu übertreffen und kann Kunden mit komplexen Bedürfnissen fachlich fundiert zu folgenden Themen informieren: Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren, Vorsorge.

---

Er/sie erklärt Kunden mit komplexen Bedürfnissen fachkundig die Auswirkungen von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen auf deren Produkte.

---

Er/sie nimmt aktiv an Betriebsanlässen teil und geht auf seine/ihre Kundinnen und Lieferantinnen offen und freundlich zu.

---

Er/sie wendet die betrieblichen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen zu Lieferanten erfolgversprechend an.



Er/sie erkundigt sich aktiv bei seinem/ihrem Gegenüber über die Zufriedenheit und leitet daraus entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab.

## 1.8 Leitfrage 3

---

Gelingt es ihm/ihr, entsprechende Verbesserungsmassnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und erfolgversprechend umzusetzen?

### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie leitet aus Kundenfeedback gezielte Verbesserungsmassnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.

---

Er/sie bespricht die Verbesserungsmassnahmen zur Kontaktgestaltung mit seiner/ihrer vorgesetzten Person.

---

Er/sie setzt die Verbesserungsmassnahmen aktiv um.

---

Er/sie prüft, ob er/sie die Verbesserungsmassnahmen aktiv und erfolgversprechend umgesetzt hat.