



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Gestalte ich anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

Kompetenzkriterien

Ich bereite im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

Ich mache mir vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

Ich führe anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wende ich zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

In meiner gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plane ich die weiteren Schritte und leite Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

1.2 Leitfrage 2

Führe ich anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

Kompetenzkriterien

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziere ich einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

Während des Verkaufsgesprächs verfolge ich stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.



Ich bemühe mich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem ich sie immer wieder bestätige und mit dem Kundennutzen argumentiere.

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setze ich effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemühe ich mich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärke ich anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibe stets freundlich und zuvorkommend.

1.3 Leitfrage 3

Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

Kompetenzkriterien

In der Vorbereitung überlege ich mir rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die ich anwenden kann.

Ich bereite meine Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

Zu Beginn des Gesprächs nutze ich Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit meinen Verhandlungspartnern zu schaffen.

Während des Gesprächs setze ich durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutze ich lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.



Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.4 Leitfrage 1

Gestaltet er/sie anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

Kompetenzkriterien

Er/sie bereitet im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

Er/sie führt anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wendet er/sie zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

In seiner/ihrer gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plant er/sie die weiteren Schritte und leitet Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

1.5 Leitfrage 2

Führt er/sie anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

Kompetenzkriterien

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziert er/sie einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

Während des Verkaufsgesprächs verfolgt er/sie stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.

Er/sie bemüht sich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem er/sie sie immer wieder bestätigt und mit dem Kundennutzen argumentiert.

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setzt er/sie effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemüht er/sie sich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärkt er/sie anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibt stets freundlich und zuvorkommend.



1.6 Leitfrage 3

Gelingt es ihm/ihr, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

Kompetenzkriterien

In der Vorbereitung überlegt er/sie sich rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die er/sie anwenden kann.

Er/sie bereitet seine/ihre Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

Zu Beginn des Gesprächs nutzt er/sie Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit seinen/ihren Verhandlungspartnern zu schaffen.

Während des Gesprächs setzt er/sie durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutzt er/sie lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.
