



## **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 Beratungsgespräch ausreichend vor?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich versetze mich in die Lage meines Gegenübers, indem ich mich in die Kundeninformationen einlese und Lücken erkenne.

---

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

---

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

---

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

#### **1.2 Leitfrage 2**

---

Gelingt es mir, Beratungsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

##### **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 und präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich in den Themen: Basisdienstleistungen, Finanzieren, Anlegen, Vorsorge oder digitale Bankangebote. Der Kundennutzen steht dabei stets im Vordergrund und die Bedürfnisse sowie Präferenzen zum Thema Nachhaltigkeit werden adressatengerecht berücksichtigt.

---

Ich setze Hilfsmittel zur Beratungsunterstützung kundenorientiert ein.

---

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

---

Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.

---

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

---

### **1.3 Leitfrage 3**

---

Gelingt es mir Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

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

---

Ich berücksichtige dabei marktwirtschaftliche und volkswirtschaftliche Entwicklungen.

---

Ich nehme Kaufsignale wahr, führe den Kunden zum Entscheid und bestärke mein Gegenüber in seiner Entscheidung.

---

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

---



## 1.4 Leitfrage 4

---

Gelingt es mir Beratungs- und Verhandlungsgespräche professionell und freundlich abzuschliessen?

### **Kompetenzkriterien**

---

Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.

---

Ich bestärke mein Gegenüber in seiner Entscheidung.

---

Ich hole alle notwendigen Formalitäten (z.B. Unterschriften, fehlende Dokumente) ein.

---

Ich informiere mich aktiv bei meinem Gegenüber, ob alle Kundenanliegen behandelt sind und ob das Gesprächsergebnis zufriedenstellend ist.

---

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

---

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

## 1.5 Leitfrage 5

---

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

### **Kompetenzkriterien**

---

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

---

Ich notiere mir und plane 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.



## 1.6 Leitfrage 6

---

Gelingt es mir Beratungs- und Verhandlungsgespräche 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.



## Eine Fremdeinschätzung vornehmen

### 1.7 Leitfrage 1

---

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

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie versetzt sich in die Lage seines/ihrer Gegenübers, indem er/sie sich in die Kundeninformationen einliest und Lücken erkennt.

---

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

### 1.8 Leitfrage 2

---

Gelingt es ihm/ihr, Beratungsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

#### **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 und präsentiert seinem/ihrer gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich in den Themen: Basisdienstleistungen, Finanzieren, Anlegen, Vorsorge oder digitale Bankangebote. Der Kundennutzen steht dabei stets im Vordergrund und die Bedürfnisse sowie Präferenzen zum Thema Nachhaltigkeit werden adressatengerecht berücksichtigt.



Er/sie setzt Hilfsmittel zur Beratungsunterstützung kundenorientiert ein.

---

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

---

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

---

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

## 1.9 Leitfrage 3

---

Gelingt es ihm/ihr Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

### **Kompetenzkriterien**

---

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

---

Er/sie berücksichtigt dabei marktwirtschaftliche und volkswirtschaftliche Entwicklungen.

---

Er/sie nimmt Kaufsignale wahr, führt den Kunden zum Entscheid und bestärkt sein/ihr Gegenüber in seiner Entscheidung.

---

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

## 1.10 Leitfrage 4

---

Gelingt es ihm/ihr, Beratungs- und Verhandlungsgespräche professionell und freundlich abzuschliessen?

### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.

---

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



Er / sie holt alle notwendigen Formalitäten (z.B. Unterschriften, fehlende Dokumente) ein.

---

Er/sie informiert sich aktiv bei seinem/ihrem Gegenüber, ob alle Kundenanliegen behandelt sind und ob das Gesprächsergebnis zufriedenstellend ist.

---

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

---

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

---

## 1.11 Leitfrage 5

---

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

### **Kompetenzkriterien**

---

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

---

Er/sie notiert und plant 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.



## 1.12 Leitfrage 6

---

Gelingt es ihm/ihr Beratungs- und Verhandlungsgespräche 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/ihrem 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.