

Praxisauftrag

Physischen Kontakt gestalten

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

d.1.2: Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Ausgangslage

In deinem Arbeitsbereich hast du physischen Kontakt mit Kunden. Du bist als Fachperson in deinem Betrieb dafür verantwortlich, dass sich alle vom ersten Augenblick an wohlfühlen. Du gestaltest daher den Kontakt so angenehm wie möglich.

Mögliche Situationen sind:

- Digitale Dienstleistungen erklären
- Unterstützung von Kunden vor Ort (z.B. Geldautomaten)
- Auskunft zu E-Banking erteilen

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, den physischen Kundenkontakt vom ersten Moment an professionell und kundenfreundlich zu gestalten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Mach dir Gedanken, welche Anliegen die Kunden in den verschiedenen Situationen haben können. Erstelle eine Übersicht über mögliche Situationen, Kundenanliegen und die entsprechenden regulatorischen Grundlagen.

Teilaufgabe 2: Recherchiere, was eine gute Kommunikation mit deinem Gegenüber beinhaltet und mit welchen Fragen du die Anliegen der Kunden herausfinden kannst. Fertige dir daraus eine Liste mit Formulierungen an, die dir als Gedankenstütze dient.

Teilaufgabe 3: Beantworte drei physische Kundenanfragen gemäss deinen betrieblichen Richtlinien und mithilfe deiner Formulierungsliste aus Teilaufgabe 2. Bitte deine Praxisausbilderin/deinen Praxisausbilder um eine Rückmeldung.

Teilaufgabe 4: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Gehe dazu wie folgt vor:

1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation deiner 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

Denke an eigene positive Erfahrungen, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Welche Anrede hat dich gefreut oder begeistert? Welche Formulierungen haben dich irritiert?

Beobachte deine Arbeitskollegen in Situationen mit physischem Kundenkontakt und überlege dir, was gut funktioniert und was die Herausforderungen sind.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.