



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Gestalte ich den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Ich gestalte meinen Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.

Ich begrüsse mein Gegenüber stets freundlich und nach den betrieblichen Richtlinien.

Ich wende mich meinem Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden.

Ich kleide mich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achte auf mein äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).

Ich nutze gezielt nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken, Stirnrunzeln), um meinem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

1.2 Leitfrage 2

Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Ich mache mir von Beginn an Notizen zu dem Anliegen meines Gegenübers.

Ich stelle gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.



Ich zeige meinem Gegenüber durch meine Körpersprache und bestätigende Äußerungen (z.B. «ah», «mhm»), dass ich aktiv zuhöre.

Ich fasse am Ende das Anliegen anhand meiner Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.

Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen meines Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Ich lasse mir das Gesagte von meinem Gegenüber stets bestätigen.

1.3 Leitfrage 3

Bearbeite ich alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.

Ich erledige das Anliegen so schnell wie möglich und vermeide unnötige Wartezeiten.

Ich informiere mein Gegenüber über allfällige Wartezeiten und biete ihm etwas zu trinken an.

Ich informiere mein Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.

Ich leite Anliegen, die nicht in meinem Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.4 Leitfrage 1

Gestaltet er/sie den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

**Kompetenzkriterien**

Er/sie gestaltet seinen/ihren Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.

Er/sie begrüsst sein/ihr Gegenüber stets freundlich und nach den betrieblichen Richtlinien.

Er/sie wendet sich seinem/ihrem Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden.

Er/sie kleidet sich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achtet auf sein/ihr äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).

Er/sie nutzt gezielt nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken, Stirnrunzeln), um seinem/ihrem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

1.5 Leitfrage 2

Erfasst er/sie die Anliegen seines/ihres Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen seines/ihres Gegenübers.

Er/sie stellt gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.

Er/sie zeigt seinem/ihrem Gegenüber durch seine/ihre Körpersprache und bestätigende Äusserungen (z.B. «ah», «mhm»), dass er/sie aktiv zuhört.

Er/sie fasst am Ende das Anliegen anhand seiner/ihrer Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.

Er/sie leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen seines/ihres Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Er/sie lässt sich das Gesagte von seinem/ihrem Gegenüber stets bestätigen.



1.6 Leitfrage 3

Bearbeitet er/sie alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

Er/sie hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.

Er/sie erledigt das Anliegen so schnell wie möglich und vermeidet unnötige Wartezeiten.

Er/sie informiert sein/ihr Gegenüber über allfällige Wartezeiten und bietet ihm etwas zu trinken an.

Er/sie informiert sein/ihr Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.

Er/sie leitet Anliegen, die nicht in seinem/ihrem Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.