

Praxisauftrag

«Beratungsgespräche (auf digitalen Kanälen) vorbereiten»

d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d2.3: Bereite ich Beratungsgespräche über digitale Kanäle umfassend und zielführend vor?

d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d3.1: Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Beratungsgespräch ausreichend vor?

Ausgangslage

Jeder Kundenkontakt ist eine Gelegenheit, die Kunden zufrieden zu stellen. Eine Kundin/ein Kunde, welche/r bewusst den digitalen Kanal als Verbindung zu dir oder zur Bank sucht, hat unter Umständen andere Vorstellungen an ein Kundengespräch als die Kundenschaft, die persönlich zu dir gelangt.

Nutzen Sie diesen Praxisauftrag, um jederzeit auf Beratungsgespräche vorbereitet zu sein und Gespräche für Dritte (z. B. Praxisauszubildende) lückenlos vorzubereiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle, die verschiedenen Kundenkontakte und die betrieblichen Richtlinien.

Falls Du den Praxisauftrag «Kundenanfragen digital entgegennehmen und weiterleiten» bereits bearbeitet hast, kannst du die Übersicht über die Kommunikationskanäle von dort nutzen.

Teilaufgabe 2: Versetze dich in die Lage der Kundin/des Kunden und versuche ihre/seine Erwartungen und Bedürfnisse zu antizipieren. Erstelle ein System, das dir hilft, aufgrund bestimmter Kriterien auf mögliche Bedürfnisse zu schließen.

Teilaufgabe 3: Im Perspektivenwechsel zum Kundenberater suchst du anschliessend mögliche Produkte und Dienstleistungen, die die Kundin/den Kunden ansprechen könnten. Erstelle ein Argumentarium, indem du nebst Vor- und Nachteilen, insbesondere den Nutzen des Produktes festhältst.

Teilaufgabe 4: Gliedere ein Beratungsgespräch in sinnvolle Phasen und halte den Ablauf schriftlich fest. Notiere zu jeder Phase angemessene Fragen und suche bzw. erstelle passende Visualisierungen, die deine Lösungsvorschläge unterstützen.

Damit du einen klaren Ablauf hast, erstelle eine Agenda, die du mit den Kunden teilen kannst.

Teilaufgabe 5: Bereite mehrere bevorstehende Gespräche administrativ für deinen Praxisausbilder vor. Hole ein Feedback ein, über den Umfang und die Unterlagen.

Teilaufgabe 6: 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

Zu Teilaufgabe 3: Überlege dir, welche Konkurrenzprodukte es gibt.

Zu Teilaufgabe 4: Informiere dich, ob es intern bereits Unterlagen gibt, die du verwenden kannst (z.B. Gesprächsleitfäden, Visualisierungen)

Zu Teilaufgabe 5: Überlege dir folgendes: Welche organisatorischen Aspekte gilt es noch zu berücksichtigen? Welche Tools kannst du gezielt einsetzen, bei (digitalen) Beratungen?

Organisation

Führen Sie Ihren Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation Ihres Vorgehens benötigen Sie je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.