

Praxisauftrag

Beziehungen pflegen

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

d4.2: Unterstütze ich den/die Kundenberater/in wirkungsvoll dabei, die Beziehungen im Berufskontext für sein/ihr Gegenüber stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd zu gestalten?

Ausgangslage

Als Fachperson bietest du deinem Gegenüber so viele positive Kontakterlebnisse wie möglich. So schaffst du Vertrauen und die Kundenbindung wird allmählich vertieft. Du präsentierst bei deinen Kontakten stets deinen Betrieb positiv und freundlich nach aussen und pflegst deine Beziehungen längerfristig.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du die wesentlichen Punkte für deinen persönlichen Auftritt und die Gestaltung deiner Beziehungen noch einmal aktiv üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Informiere dich, welche Massnahmen dein Betrieb zur Pflege der Beziehung zur Kundschaft trifft und was deine spezielle Aufgabe dabei ist. Erstelle daraus einen persönlichen Leitfaden für dich, wie du Beziehungen pflegst. Halte fest, was es braucht, um deinen Betrieb positiv nach aussen zu präsentieren.

Teilaufgabe 2: Diskutiere deinen Leitfaden mit deiner vorgesetzten Person und ergänze neue Erkenntnisse aus dem Gespräch.

Teilaufgabe 3: Wende in den nächsten zwei Wochen deinen Leitfaden zur Beziehungspflege bei Kunden aktiv an. Versuche deine Beziehungen bewusst noch mehr aufzuwerten.

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

Informiere dich bei deiner vorgesetzten Person, welche hilfreichen Tipps sie im Laufe ihrer beruflichen Laufbahn in der Beziehungspflege gesammelt hat.

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.