

Praxisauftrag

Beziehungen aufbauen

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

d4.1: Informiere ich mich umfassend darüber, wie ich Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb aufbauen und pflegen kann?

Ausgangslage

Es gibt viele Betriebe mit ähnlichen Angeboten. Damit Kunden sich für deinen Betrieb und dein Angebot entscheiden, musst du einen positiven Unterschied zu deinen Mitbewerbern schaffen. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du den Beziehungsaufbau in deinem Berufskontext üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Informiere dich über die wichtigsten Punkte in deinem Betrieb zum Aufbau einer Geschäftsbeziehung. Erstelle eine Übersicht und ergänze diese mit deinen persönlichen Erfahrungen zum positiven Beziehungsaufbau.

Teilaufgabe 2: Frage mindestens zwei Personen in deinem Betrieb, wie sie Beziehungen zu neuen Kunden aufbauen. Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 2: Wende in den nächsten zwei Wochen deine Erkenntnisse aus den beiden vorherigen Teilaufgaben bei deinen Kunden an, die das erste Mal zu dir in den Betrieb kommen. Erweitere deine Übersicht mit deinen neuen Erfahrungen und besprich diese mit deiner vorgesetzten Person.

Teilaufgabe 3: 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

Schlüpfe selbst in die Rolle als Kunde oder Kundin und überlege dir, was du selbst für einen positiven Beziehungsaufbau von deinem Gegenüber verlangst.

Berücksichtige für diesen Auftrag auch interne Weisungen.

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.