



## **Kaufmann/frau EFZ**

---

### **Kompetenzraster**

---

## **d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen**

---

### **Eine Selbsteinschätzung vornehmen**

#### **1.1 Leitfrage 1**

---

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

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich beschreibe alle Touchpoints, die mir für die Beziehungsgestaltung zu den Kunden oder Lieferanten in meinem Betrieb zur Verfügung stehen.

---

Ich beachte alle betriebsspezifischen Richtlinien und Standards.

---

Ich erläutere alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von mir verlangt werden.

---

Ich nenne die Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen Kundinnen und Lieferantinnen.

---

#### **1.2 Leitfrage 2**

---

Gestalte ich Beziehungen im Berufskontext für mein Gegenüber stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd?

##### **Kompetenzkriterien**

---

Ich zeige meinem Gegenüber, dass ich an einer Beziehungsgestaltung mit ihm als Person ernsthaft interessiert bin, indem ich z.B. höflich bin, auf das Gegenüber eingehe und mir Zeit nehme.



Ich gehe individuell und mit einer persönlichen Note auf mein Gegenüber ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

---

Ich zeige mich meinem Gegenüber stets ehrlich, transparent und verbindlich.

---

Ich präsentiere meinen Betrieb stets positiv und dienstleistungsorientiert nach aussen.

### 1.3 Leitfrage 3

---

Gelingt es mir, die Beziehung zu meinen Kunden und Lieferanten längerfristig (auf Dauer) zu pflegen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich biete meinem Gegenüber stets einen exzellenten Service an, um seine Erwartungen zu übertreffen.

---

Ich rufe mich bei meinem Gegenüber durch regelmässige positive Kontakte auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen in Erinnerung.

---

Ich nehme aktiv an Betriebsanlässen teil und gehe auf meine Kundinnen und Lieferantinnen offen und freundlich zu.

---

Ich wende die betrieblichen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen zu Lieferanten erfolgversprechend an.

---

Ich erkundige mich aktiv bei meinem Gegenüber über die Zufriedenheit und leite daraus entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab.

### 1.4 Leitfrage 3

---

Gelingt es mir, entsprechende Verbesserungsmassnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und erfolgversprechend umzusetzen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Ich leite aus Kundenfeedback gezielte Verbesserungsmassnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.



Ich bespreche die Verbesserungsmassnahmen zur Kontaktgestaltung mit meiner vorgesetzten Person.

---

Ich setze die Verbesserungsmassnahmen aktiv um.

---

Ich prüfe, ob ich die Verbesserungsmassnahmen aktiv und erfolgversprechend umgesetzt habe.

## Eine Fremdeinschätzung vornehmen

### 1.5 Leitfrage 1

---

Informiert er/sie sich umfassend darüber, wie er/sie Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten in seinem/ihrem Betrieb aufbauen und pflegen kann?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie beschreibt alle Touchpoints, die ihm/ihr für die Beziehungsgestaltung zu den Kunden oder Lieferanten in seinem/ihrem Betrieb zur Verfügung stehen.

---

Er/sie beachtet alle betriebspezifischen Richtlinien und Standards.

---

Er/sie erläutert alle dienstleistungs- und kundenorientierten Handlungen, die von ihm/ihr verlangt werden.

---

Er/sie nennt die Unterschiede in der Beziehungsgestaltung zwischen Kundinnen und Lieferantinnen.

---

### 1.6 Leitfrage 2

---

Gestaltet er/sie Beziehungen im Berufskontext für sein/ihr Gegenüber stets zufriedenstellend und vertrauensfördernd?

#### **Kompetenzkriterien**

---

Er/sie zeigt seinem/ihrem Gegenüber, dass er/sie an einer Beziehungsgestaltung mit ihm als Person ernsthaft interessiert ist, indem er/sie z.B. höflich ist, auf das Gegenüber eingeht und sich Zeit nimmt.



Er/sie geht individuell und mit einer persönlichen Note auf sein/ihr Gegenüber ein, ohne den beruflichen Rahmen zu überschreiten.

---

Er/sie zeigt sich seinem/ihrem Gegenüber stets ehrlich, transparent und verbindlich.

---

Er/sie präsentiert seinen/ihren Betrieb stets positiv und dienstleistungsorientiert nach aussen.

## 1.7 Leitfrage 3

---

Gelingt es ihm/ihr, die Beziehung zu seinen/ihren Kunden und Lieferanten längerfristig (auf Dauer) zu pflegen?

### Kompetenzkriterien

---

Er/sie bietet seinem/ihrem Gegenüber stets einen exzellenten Service an, um seine Erwartungen zu übertreffen.

---

Er/sie ruft sich bei seinem/ihrem Gegenüber durch regelmässige positive Kontakte auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen in Erinnerung.

---

Er/sie nimmt aktiv an Betriebsanlässen teil und geht auf seine/ihre Kundinnen und Lieferantinnen offen und freundlich zu.

---

Er/sie wendet die betrieblichen Massnahmen zur Kundenbindung und Pflege von Beziehungen zu Lieferanten erfolgversprechend an.

---

Er/sie erkundigt sich aktiv bei seinem/ihrem Gegenüber über die Zufriedenheit und leitet daraus entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab.

## 1.8 Leitfrage 3

---

Gelingt es ihm/ihr, entsprechende Verbesserungsmassnahmen aus dem Kundenfeedback und der Reflexion für die Zukunft abzuleiten und erfolgversprechend umzusetzen?

### Kompetenzkriterien



Er/sie leitet aus Kundenfeedback gezielte Verbesserungsmaßnahmen für die persönliche Kontaktgestaltung ab.

---

Er/sie bespricht die Verbesserungsmaßnahmen zur Kontaktgestaltung mit seiner/ihrer vorgesetzten Person.

---

Er/sie setzt die Verbesserungsmaßnahmen aktiv um.

---

Er/sie prüft, ob er/sie die Verbesserungsmaßnahmen aktiv und erfolgversprechend umgesetzt hat.