

Praxisauftrag

«Beratungsgespräch (auf digitalen Kanälen) professionell führen»

d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d2.4: Führe ich Beratungsgespräche über digitale Kanäle mit allen Kunden fachkundig und professionell?

d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

d3.2: Gelingt es mir, Beratungsgespräche erfolgsversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Ausgangslage

Kunden gelangen tagtäglich mit unterschiedlichen Anliegen an uns. Nebst fachlichem Knowhow sind auch Gesprächsführungskompetenzen erforderlich, um die Kunden professionell zu beraten. Die Kombination beider Fertigkeiten erlaubt dir, eine Beratung selbstständig durchzuführen. Zum Beispiel in den folgenden Situationen:

- Interessierter Neukunde hat Fragen zu Produkten und Dienstleistungen
- Interessierter Neukunde möchte Auskunft über Konditionen
- Bestehender Kunde hat Fragen zu Produkten und Dienstleistungen
- Einem bisherigen Kunden zusätzliche Produkte anbieten

Idealerweise hast du bereits Beratungsgespräch miterlebt. Doch nur, wer selbst Gespräche führt, gewinnt Sicherheit. Nutze diesen Praxisauftrag, um Beratungsgespräche über alle Kanäle professionell und fachkundig durchzuführen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Überlege dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente und/oder elektronische Hilfsmittel du für ein Beratungsgespräch immer wieder brauchst. Verschaffe dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation (z.B. Beratung für einen Eigenheimkauf, Depotbesprechung, Vorsorge), in der du ein Beratungsgespräch führen kannst.

Teilaufgabe 2: Überlege dir im Vorfeld, welche Produkte und ergänzenden Produkte und Dienstleistungen für die Kundin/den Kunden interessant sein könnten. Die entsprechenden Prospekte und Factsheet studierst du so, dass du es in eigenen Worten erklären kannst. Binde diese in deinem Gesprächsablauf aktiv ein.

Teilaufgabe 3: Wähle zwei unterschiedliche Situationen, in welchen du einen Kunden beraten kannst. Führe das Gespräch gemäss Vorbereitung (Plan, Ablauf) durch. Achte auf die unterschiedlichen Gesprächsphasen.

Setze deine Hilfsmittel bewusst ein und stelle sicher, dass vor der Verabschiedung das weitere Vorgehen geklärt ist.

Hole dir bei der/dem Praxisausbildenden aktiv ein Feedback zur Gesprächsführung ein.

Teilaufgabe 4: Bereite das Gespräch nach und notiere deine Erkenntnisse daraus. Besprich deine Erfahrungen und Notizen mit deiner vorgesetzten Person. Führe ein weiteres Gespräch durch und setze dabei Erkenntnisse aus dem ersten Gespräch um.

Teilaufgabe 5: 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

Falls du den Praxisauftrag „Beratungsgespräch (auf digitalen Kanälen) vorbereiten“ bereits bearbeitet hast, kannst du die entsprechenden Informationen für diesen Praxisauftrag ebenfalls nutzen.

Frag deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von Beratungsgesprächen. Nimm vor oder nach deiner Beratung bei einer Kollegin/einem Kollegen an einem Beratungsgespräch teil und beobachte, wie sie/er vorgeht.

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.