

## Praxisauftrag

---

### Im telefonischen Kundenkontakt professionell kommunizieren

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

d.1.3. Bearbeite ich Kundenbedürfnisse professionell und zielführend?

#### Ausgangslage

---

Der «gute Ton im Kundenkontakt am Telefon» will gelernt sein! Für dich als Fachperson ist eine professionelle Kommunikation zentral. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der Kontakt am Telefon oder im Video-Call mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, den Kundenkontakt am Telefon oder im Video-Call in deinem Arbeitsalltag zu üben.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1: Erkundige dich nach den betriebspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call in deinem Betrieb. Erstelle dazu eine Gedächtnishilfe, die du neben das Telefon oder deinen Computer legst. Halte darauf fest, wie du dich z.B. am Telefon melden musst, wie du eine Anruferin in die Warteschleife gibst oder wann du einen Anrufer über die Datenschutzrichtlinien aufklären musst.

Halte stets ein Blatt Papier bereit, um dir Notizen machen zu können.

Teilaufgabe 2: Nimm in der kommenden Woche verschiedene Anrufe oder Video-Calls entgegen. Wende dabei die Tipps und betriebspezifischen Richtlinien zum Telefonieren oder für den Video-Call an. Reflektiere dein Auftreten. Besprich deine Erfahrungen mit deiner Praxisausbilderin/deinem Praxisausbilder oder einer für dich zuständigen Person.

Teilaufgabe 3: Halte deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 fest und ergänze deine Gedächtnishilfe aus Teilaufgabe 1 mit neuen Tipps. Wende die

überarbeitete Liste im kommenden Monat für verschiedene Anrufe per Telefon oder Video-Call an.

---

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**

---

Erkundige dich bei deiner Berufsbildnerin nach den betriebsspezifischen Richtlinien für Anrufe oder Video-Calls.

### **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.