

Überbetrieblicher Kurs

Praxisauftrag «Kundengespräche»

Verknüpfte Leistungsziele aus dem ÜK

Leistungsziel 1.1.2.4 – Kundengespräche vorbereiten und durchführen

Verknüpfte Leistungsziele aus dem Betrieb

Leistungsziel 1.1.2.1 – Kundenanfragen bearbeiten

Leistungsziel 1.1.2.2 – Kundengespräche führen

Leistungsziel 1.1.2.3 – Kundeninformationen bearbeiten

Leistungsziel 1.1.3.2 – Erfolgskontrolle durchführen

Ausgangslage

In Ihrem Arbeitsalltag haben Sie immer wieder mit internen Kunden (z.B. aus anderen Abteilungen) sowie mit externen Kunden zu tun. Den Kontakt mit Kunden richtig zu gestalten ist eine wichtige Anforderung an Sie als Kaufmann/frau, denn Kundenzufriedenheit sichert den Erfolg Ihres Betriebs. In der Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten» haben Sie die Grundlagen erfolgreicher Kundengespräche bereits kennengelernt.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	<p>Überlegen Sie sich, mit welchen Kunden Ihr Betrieb am meisten Kontakt hat.</p> <ul style="list-style-type: none">– Notieren Sie die verschiedenen internen und externen Kundengruppen.– Was waren die typischen Kontaktsituationen mit dieser Kundengruppe? (vgl. Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten»)– Notieren Sie dazu, welche Hinweise aus der Lerneinheit Sie umgesetzt haben oder warum Sie sie nicht umsetzen können.
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Teilaufgabe 2:</p>	<p>Dokumentieren Sie mindestens drei konkrete Kundenkontakte mit internen oder externen Kunden. Beschreiben Sie wenn möglich Kundenkontakte aus verschiedenen Kundengruppen (vgl. Teilaufgabe 1) und verschiedenen Kontaktsituationen (vgl. Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten»).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Geben Sie bei jedem Kundenkontakt den Grund/die Gesprächssituation an. – Beschreiben Sie für jede Situation den konkreten Inhalt Ihres Gesprächs sowie die Reaktionen des/r Gesprächspartner/in. – Auf welche Dinge wird in Ihrem Betrieb im Kontakt mit Kunden besonders viel Wert gelegt? Konnten Sie dies in den jeweiligen Gesprächssituationen umsetzen?
<p>Teilaufgabe 3:</p>	<p>Schritt 1: Dokumentation Erstellen Sie mit Ihren Ergebnissen der Teilaufgaben 1 und 2 ein Werk auf Konvink und dokumentieren Sie die einzelnen Teilaufgaben nachvollziehbar.</p> <p>Schritt 2: Reflexion</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verlieh Ihr beschriebener Kundenkontakt erfolgreich oder war es eine schwierige Situation? Warum? – Was an Ihrem Kundenkontakt verlief gut? – Was an Ihrem Kundenkontakt verlief weniger gut? – Halten Sie diese Überlegungen im Register «Reflexionen» fest. <p>Schritt 3: Learnings</p> <ul style="list-style-type: none"> – Leiten Sie «Learnings» aus der Reflexion ab: Was würden Sie das nächste Mal anders machen? – Wo haben Sie bei der Bearbeitung des Praxisauftrags etwas Neues gelernt oder einen Aha-Moment erlebt? – Halten Sie Ihre Überlegungen im Register «Learnings» fest. <p>Schritt 4: Veröffentlichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Teilen Sie Ihr Werk mit Ihrem/r Berufsbildner/in und arbeiten Sie die Rückmeldungen gegebenenfalls ein. – Sobald der/die Berufsbildner/in Ihnen die Erlaubnis gegeben hat, machen Sie Ihr Werk im Register «Publizieren» für andere Kursteilnehmende zugänglich.

<p>Teilaufgabe 4:</p>	<p>Sie haben sich im ÜK vertieft mit dem Thema Kundenkontakt befasst. Analysieren Sie nun auf Basis Ihres Wissens alle drei Kundenkontakte, die Sie für diesen Praxisauftrag dargestellt haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wo sind die verschiedenen Phasen eines Kundengesprächs enthalten, wo nicht? In welchen Phasen sehen Sie Verbesserungsmöglichkeiten? – Worauf müssen Sie im Kundenkontakt besonders achten? Haben Sie das umsetzen können? – Erstellen Sie auf Basis Ihres Wissens und Ihrer Analyse ein Merkblatt mit den wichtigsten Tipps und Vorsätzen für künftige Kundenkontakte.
<p>Teilaufgabe 5:</p>	<p>Überarbeiten Sie Ihr bestehendes Werk zum Thema «Kundengespräche» und integrieren Sie die Ergebnisse der Teilaufgabe 4 sinnvoll. Ergänzen Sie auch Ihre Reflexionen und Learnings.</p> <p>Informieren Sie Ihre/n Berufsbildner/in, sobald Sie Ihr Werk angepasst haben.</p>

Hinweise zur Lösung

Nehmen Sie sich vor der Erstellung Ihres Werks auf Konvink Zeit, um die **Struktur** und die **Inhalte** Ihres Werks zu **planen** und **vorzubereiten**. So fällt es Ihnen leichter, Ihr Werk online zu erstellen.

Listen Sie nicht nur Informationen auf, sondern betreiben Sie «Storytelling»: **Erzählen Sie eine Geschichte**, führen Sie den/die Leser/in, weisen Sie auf Besonderheiten oder Herausragendes hin und gestalten Sie das Werk so, dass es Spass macht, sich mit ihr zu beschäftigen.

Nutzen Sie für Ihr Werk möglichst **selbstproduzierte Medien**: Erstellen Sie Grafiken, MindMaps, Merkblätter, Collagen, Präsentationen, Filme, Bilder, Audios usw. Nutzen Sie Ihre Freiheiten und seien Sie kreativ!

Geben Sie alle **Quellen** korrekt an und beachten Sie die **Datenschutzbestimmungen** sowie die **Rechte von abgebildeten Personen**.

Organisation

Das Tool zum Erstellen eines Werkes finden Sie auf Ihrem Dashboard in der Box «meine Werke!».

Für die Bearbeitung des Praxisauftrags haben Sie im Betrieb 15 Stunden Zeit. Stellen Sie den Praxisauftrag ausserhalb der Arbeitszeit fertig, wenn Sie mehr Zeit benötigen.

Bitte beachten Sie den Termin zur Publikation Ihres Werkes. Die ÜK-Leitung gibt die verbindlichen Daten bekannt.

Beurteilung und Bewertung

Ihr Werk wird auf der Grundlage folgender Beurteilungskriterien im überbetrieblichen Kurs durch den/die ÜK-Leiter/in bewertet. Für **besondere Einsatzbereitschaft und Kreativität** können Sie drei Zusatzpunkte erhalten.

Inhalt

- Zeigt der/die Lernende die verschiedenen Kundengruppen, die dazugehörigen Kontaktsituationen und die Umsetzung der Hinweise aus der Lerneinheit auf?
- Dokumentiert der/die Lernende mindestens drei konkrete Kundenkontakte umfassend?
- Erstellt der/die Lernende ein sinnvolles Merkblatt?

Dokumentation/Reflexion

- Ist die Struktur der Dokumentation insgesamt nachvollziehbar?
- Reflektiert der/die Lernende die im Werk beschriebenen Kundenkontakte?
- Leitet der/die Lernende geeignete Learnings aus der Reflexion und der Bearbeitung des Praxisauftrags ab?

Formale Rahmenbedingungen

- Ist das Werk des/r Lernenden sprachlich verständlich und korrekt?
- Setzt der/die Lernende ergänzende Medien auf geeignete Weise ein?
- Geht der/die Lernende sorgfältig mit Datenschutzbestimmungen (Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte etc.) um?