



Schulinterner Lehrplan

für das Fach

Kundendialog (KUDI)

Fachverantwortliche/r

Silvia Mauerhofer (MSIL)

Abteilung

Grundbildung

Ausgabe

1. Juni 2018



1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010.

2. Didaktische und methodische Hinweise

Die Lehrpersonen KUDI berücksichtigen die Methoden- und Sozialkompetenzen auf Seite 76 bis 80 des Bildungsplanes.

KUDI ist ein interdisziplinäres Fach, die Lehrperson spricht sich mit den Lehrpersonen anderer Handlungskompetenzen sowie mit den Leiter/innen der Überbetrieblichen Kurse ab, um inhaltliche Überschneidungen zu koordinieren.

Im berufskundlichen Unterricht werden die Inhalte mindestens zur Hälfte induktiv vermittelt. Das bedeutet, dass aus Erlebnissen aus dem Berufsalltag begründete Einzelaussagen erarbeitet werden, aus denen in einem weiteren Schritt eine allgemeine Aussage gemacht werden kann.

Der berufskundliche Unterricht fördert in seiner Gesamtheit die Einsicht, dass eine prozessorientierte Arbeitsweise allen dient.

3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Die Leitziele finden sich im Bildungsplan, die Richt- und Leistungsziele werden in diesem Lehrplan ab Seite drei – aufgeteilt nach Semester – zitiert.

4. Lehrmittel

Angelika Mittermüller: Im Dialog. AMINDAMedia

5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten

Die Prüfung im Fach KUDI fliesst ein in folgende Prüfungen:

Berufskennnisse mündlich (handlungskompetenzübergreifendes Gespräch)	45 Minuten
Berufskennnisse schriftlich am PC	60 Minuten
Berufskennnisse handschriftlich	75 Minuten

Es werden dabei folgende Handlungskompetenzen des berufskundlichen Unterrichts beurteilt:



Position 1	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit
Position 2	Kunden gewinnen
Position 3	Kunden betreuen
Position 4	Kunden binden
Position 5	Kunden rückgewinnen
Position 6	Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme
Position 7	Vorschriften und Vorgaben
Position 8	Handlungskompetenzübergreifendes Gespräch

Es gilt die Wegleitung zum Qualifikationsverfahren.

Erfahrungsnote Berufskunde:

Die Zeugnisnoten aus sämtlichen Semestern fliessen in die Position Erfahrungsnote Berufskunde ein, die je zur Hälfte aus allen Noten des berufskundlichen Unterrichts und aus allen Noten der überbetrieblichen Kurse besteht.

6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
56 Lektionen (7 Blocktage à 8 L.)	40 Lektionen (5 Blocktage à 8 L.)	40 Lektionen (3 Blocktage à 8 L. und 2 QV-Vorbereitungstage à 8 L.)	136 Lektionen (17 Blocktage)

Verteilung der Inhalte auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr (7 Blocktage)

2.1. Berufliche Handlungskompetenz: Neukunden und Interessenten betriebskonform bedienen

Richtziel 2.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über Wissen zu den betrieblichen Vorgaben und Hilfsmitteln sowie zu den Fragetechniken für Gespräche mit Neukunden und Interessenten.

Die Fachperson Kundendialog ...

2.1.2.1.... ist in der Lage, den Einsatz sowie die spezifischen Zielsetzungen von mindestens fünf Fragetechniken zu beschreiben. Lehrmittelthemen. Fragetechnik

2.1.2.3.... ist in der Lage, die wesentlichen Merkmale zum Aufbau einer persönlichen Kundenbindung zu nennen.

Lehrmittelthemen: Gesprächsvorbereitung, Anmeldung nach betrieblichen Vorgaben, persönliche Bindung zu Gesprächspartner aufnehmen, Kundentypen

Richtziel 2.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.1.3.2.... kann anhand von eigenen Beispielen nachvollziehbar beschreiben, wie sie konkret den Bedürfnissen verschiedener Kunden begegnet.

Lehrmittelthemen: Stimmeinsatz, Gesprächsführung, Kundenmotive erfragen,



2.2. Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten

Richtziel 2.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.2.2.1.... ist in der Lage, in einem aufgezeichneten Verkaufsgespräch jederzeit sagen zu können, in welcher Phase man sich befindet und welche Technik für die Weiterführung und Aufrechterhaltung des Gesprächs notwendig ist. Lehrmittelthemen: Kundentypen, Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen

2.2.2.2.... kann anhand eines Kundengesprächs die verbale und nonverbale (Mimik, Gestik) Kommunikation in der Gesprächssituation beschreiben.

Lehrmittelthemen: Kundentypen, Kommunikationsgrundsätze

2.3. Berufliche Handlungskompetenz:

Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik adäquat reagieren

Richtziel 2.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, Gespräche kundengerecht zu führen.

Die Fachperson Kundendialog ...

2.3.3.1.... kann mindestens drei Vorteile der für den Kunden passenden Angebote verständlich beschreiben.

Lehrmittelthemen: Kundentypen

2.3.4.1.... ist in der Lage, anhand von Fallbeschreibungen die Kundeneinwände zu analysieren und die weiteren Vorgehensschritte nachvollziehbar zu schildern

Lehrmittelthemen: weiteres Vorgehen mit Kunden festlegen

2.4. Berufliche Handlungskompetenz: Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben

Richtziel 2.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, den Kunden konkrete und sachdienliche Hinweise und Informationen zu geben. Die Fachperson Kundendialog ...

2.4.3.1.... ist in der Lage, die Unterschiede von vorhandener, benötigter und nachgefragter Informationen sowie deren Auswirkungen auf den Kunden anhand eines Beispiels zu erläutern.

Lehrmittelthemen: Zusatzinformationen geben, Kundenmotive erfragen

2.5. Berufliche Handlungskompetenz: Kundendaten sorgfältig recherchieren und effizient verwalten

Richtziel 2.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein solides Wissen über die betrieblichen Regelungen im Umgang mit Kundendaten und im kundenorientierten Vermitteln von Datenschutzbestimmungen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.5.2.1.... kann die betrieblichen Datenschutzregelungen im Umgang mit Kundendaten aufzählen und deren Auswirkungen verständlich beschreiben. Lehrmittelthemen: ID-Check durchführen

2.5.2.2.... ist in der Lage zu beschreiben, wie die Datenschutzbestimmungen wirkungsvoll und verständlich an Kunden vermittelt werden können. Lehrmittelthemen: ID-Check durchführen

Richtziel 2.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, einzuschätzen, welche Daten für die korrekte Datenablage von Relevanz sind. Die Fachperson Kundendialog ...

2.5.4.1.... kann die Unterschiede zwischen notwendigen und relevanten Datenerfassungen nachvollziehbar aufzeigen. Lehrmittelthemen: Gesprächsnotizen verfassen



2.6. Berufliche Handlungskompetenz: Gesprächsabschlüsse gestalten

Richtziel 2.6.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den Signalen des Kunden und betrieblichen Vorgaben und kennt Techniken für korrekte Gesprächsabschlüsse.

2.6.2.1.... kann den Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss in einem vorgegebenen Gespräch sowie die damit verbundenen weiteren Schritte aufzeigen.

Lehrmittelthemen: Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen, Beratungsgespräch erfolgreich abschliessen Gesprächsabschluss herbeiführen, Verabschiedung

2.6.2.2.... ist in der Lage, mündlich die Wichtigkeit der Zusammenfassung von Hauptargumenten und dessen Mehrwert für den Kunden aufzuzeigen. Lehrmittelthemen: Gesprächsabschluss herbeiführen, Zusammenfassung von Gesprächen, Verabschiedung

3.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen methodengestützt analysieren

Richtziel 3.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren. Die Fachperson Kundendialog ...

3.1.1.1.... ist in der Lage, zu beschreiben, welche Informationen mit welchen Fragetechniken in einem Kundengespräch ermittelt werden können. Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Aktives Zuhören

Richtziel 3.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über fundiertes Wissen im Bereich der Fragetechnik, Kommunikation und der Textanalyse. Die Fachperson Kundendialog ...

3.1.2.1.... ist in der Lage, mindestens drei verschiedene Fragetypen und deren Wirkungsweise nachvollziehbar zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Gesprächsführung

3.1.2.2.... kann die Grundlagen der Kommunikation anhand einer selbst erstellten Grafik einem Laien nachvollziehbar erklären. Lehrmittelthemen: Kommunikationsgrundsätze

3.1.2.3.... ist in der Lage, einen vorgegebenen Text anhand einer Checkliste auf Verständlichkeit hin zu überprüfen und angemessene Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit zu formulieren.

Lehrmittelthemen: kurze, prägnante Formulierungen

Richtziel 3.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, das konkrete Kundenanliegen herauszufinden. Die Fachperson Kundendialog ...

3.1.3.1.... ist in der Lage, die Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik und Gesprächsführung

3.1.3.2.... kann ihre Argumentation bei Kundeneinwänden adressatengerecht und verständlich schriftlich formulieren. Lehrmittelthemen: Einwandbehandlung

Richtziel 3.1.4 Die Fachperson Kundendialog versteht es, sich in den Kunden hinein zu versetzen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.1.4.1... ist in der Lage, anhand eines Fallbeispiels den entsprechenden Kunden zu beschreiben, seine möglichen Kundenwünsche und Anliegen zu nennen und zu begründen.

Lehrmittelthemen: Kundentypen. Kundenmotive erfragen und kennen,

3.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln

Richtziel 3.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen. Die Fachperson Kundendialog ...



3.2.1.2.... kann anhand von vorgegebenen Situationen drei Beispiele von Formulierungen nennen, wie man dem Kunden mit Worten Verständnis für sein Anliegen entgegenbringt.

Lehrmittelthemen: Anwenden von Standardsätzen

Richtziel 3.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.

3.2.2.2.... kann anhand von vorgegebenen Situationen drei Beispiele von Formulierungen nennen, wie man dem Kunden mit Worten Verständnis für sein Anliegen entgegenbringt.

Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

3.2.2.3.... kann die wesentlichen Kommunikationstechniken anhand ihrer spezifischen Merkmale beschreiben.

Lehrmittelthemen: Kommunikationsgrundsätze

Richtziel 3.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.3.1.... kann in eigenen Worten Gründe für ein positives Gesprächsklima nennen und die langfristigen Folgen für die Kundenbeziehung erklären. Lehrmittelthemen: Kundentypen

3.4. Berufliche Handlungskompetenz: Kundengerechte Lösung erarbeiten

Richtziel 3.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren. Die Fachperson Kundendialog ...

3.4.3.4.... ist in der Lage, die Umsetzung der Grundsätze von adressatengerechter Kommunikation anhand eigener Beispiele zu beschreiben. Lehrmittelthemen: kurze, verständliche Formulierungen

3.5. Berufliche Handlungskompetenz: Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen.

Richtziel 3.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Anliegen kundengerecht abzuschliessen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.5.1.1.... ist in der Lage, mit geeigneten Worten ein Gespräch zum Abschluss zu lenken und sinnvoll zusammenzufassen.

Lehrmittelthemen: Zusammenfassungen von Gesprächen, Beratungsgespräch erfolgreich abschliessen, Gesprächsabschluss herbeiführen, Verabschiedung

3.6. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen weiterbearbeiten

Richtziel 3.6.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, neu vereinbarte Kundenlösungen selbstständig zu bearbeiten oder an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten. Die Fachperson Kundendialog ...

3.6.1.2.... kann drei mögliche Varianten zur Weiterleitung eines Kundenanliegens benennen.

Lehrmittelthemen: Warteposition und Weiterleitungen von Gesprächen, Triage

3.6.1.3.... kann die vollständigen Informationen zur korrekten Weiterleitung an einen Kollegen aufzählen. Lehrmittelthemen: Warteposition und Weiterleitungen von Gesprächen, Triage

3.6.1.6.... kann alle notwendigen Informationen, welche nach einem Kundengespräch erfasst werden, aufzählen. Lehrmittelthemen: Gesprächsnotizen verfassen, Nachbearbeitung von Gesprächen

4.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren



Richtziel 4.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, regelmässig aktiv Kontakt zu bestehenden Kunden aufzunehmen und im Gespräch nach festgelegten Kriterien die aktuelle Situation bezüglich Produkten oder Dienstleistungen zu erfragen und dementsprechend zu reagieren.

Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.1.1.... kann mittels vorgegebener Kriterien Kundenfragen und -bedürfnisse verständlich erklären.

Lehrmittelthemen: Kundenmotive erfragen und kennen, Umgang mit Todesfällen

4.1.1.2.... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.

Lehrmittelthemen: Persönliche Bindung zu Gesprächspartner aufnehmen, Fragetechnik und Gesprächsführung

Richtziel 4.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den Techniken der Kundenbindung. Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.2.1.... ist in der Lage, die zentralen Techniken der Kundenbindung anhand der spezifischen Merkmale nachvollziehbar zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Gesprächsvorbereitung

Richtziel 4.1.4 Die Fachperson Kundendialog vermag im Kontakt mit den Kunden zuverlässig Unklarheiten und unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.4.3.... kann drei Fragearten und deren gezielten Einsatz im Gespräch erklären.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik und Gesprächsführung

4.2. Berufliche Handlungskompetenz: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren

Richtziel 4.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.2.2.3.... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.

Lehrmittelthemen: Kundentypen, Reklamationsbehandlung

4.3. Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln

Richtziel 4.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über die nötigen Techniken zur lösungsorientierten Beschwerdebehandlung und die Kenntnis darüber, wie in Kundenkontakten die nötige Distanz gewahrt wird. Die Fachperson Kundendialog ...

4.3.2.4.... kann die Gesprächsphasen der Reklamationen nennen.

Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

5.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden

Richtziel 5.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken.

Die Fachperson Kundendialog ...

5.2.2.1... ist in der Lage, mindestens die 4 wichtigsten Fragetechniken und deren Zielsetzung im Kundengespräch für eine Rückgewinnung zu beschreiben.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik und Gesprächsführung, Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen

Richtziel 5.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, individuell auf den Kunden einzugehen und ihm aufmerksam und aktiv zuzuhören. Die Fachperson Kundendialog ...



5.2.3.3... ist in der Lage, die wichtigsten Punkte des aktiven Zuhörens zum Gelingen eines gut geführten Gespräches mit dem Kunden aufzuzeigen.

Lehrmittelthemen: Aktives Zuhören

5.4. Berufliche Handlungskompetenz:

Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen

Richtziel 5.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden. Die Fachperson Kundendialog ...

5.4.2.2.... kann selbstständig mindestens vier verschiedene Fragen formulieren, mit denen sie den Kunden nach weiteren Wünschen befragt und somit sicherstellt, dass der Kunde vollumfänglich bedient ist.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik und Gesprächsführung, Gesprächsabschluss herbeiführen, Verabschiedung

Themen Kundendialog	Leistungsziel gem. Bildungsplan O&A
Customer Life Cycle: von der Werbung/Marketing, Fullfillment über Neukunde bis zur Kündigung und Rückgewinnung	Diverse Leistungsziele, betrifft Handlungskompetenz-bereiche 2-4

2. Lehrjahr (5 Blocktage)

2.1. Berufliche Handlungskompetenz: Neukunden und Interessenten betriebskonform bedienen

Richtziel 2.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.1.2.1.... ist in der Lage, den Einsatz sowie die spezifischen Zielsetzungen von mindestens fünf Fragetechniken zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

2.1.3.2.... kann anhand von eigenen Beispielen nachvollziehbar beschreiben, wie sie konkret den Bedürfnissen verschiedener Kunden begegnet. Lehrmittelthemen: Kundenprofile, Zielgruppen, Bedarfsanalysen, Kundeneinwände behandeln, schwierige Kunden

2.2. Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten

Richtziel 2.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.2.2.1.... ist in der Lage, in einem aufgezeichneten Verkaufsgespräch jederzeit sagen zu können, in welcher Phase man sich befindet und welche Technik für die Weiterführung und Aufrechterhaltung des Gesprächs notwendig ist. Lehrmittelthemen: Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen, schwierige Kunden

2.2.2.2.... kann anhand eines Kundengesprächs die verbale und nonverbale (Mimik, Gestik) Kommunikation in der Gesprächssituation beschreiben. Lehrmittelthemen: schwierige Kunden

2.3. Berufliche Handlungskompetenz:

Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik adäquat reagieren

Richtziel 2.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, Gespräche kundengerecht zu führen.

Die Fachperson Kundendialog ...



2.3.3.1.... kann mindestens drei Vorteile der für den Kunden passenden Angebote verständlich beschreiben.
Lehrmittelthemen: Nutzenargumentation

2.3.4.1.... ist in der Lage, anhand von Fallbeschreibungen die Kundeneinwände zu analysieren und die weiteren Vorgehensschritte nachvollziehbar zu schildern.
Lehrmittelthemen: Kundeneinwände behandeln, Kundensignale einordnen und reagieren

2.4. Berufliche Handlungskompetenz: Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben

Richtziel 2.4.4 Die Fachperson Kundendialog vermag die Situation richtig einzuschätzen und daraus gezielt abzuleiten, welche Informationen zu den Rahmenbedingungen für den Kunden von Nutzen sein könnten. Die Fachperson Kundendialog ...

2.4.4.1.... ist in der Lage, anhand der Vorgehensschritte der Nutzenargumentation die Wirkungen auf den Kunden in einem erfolgreichen Gespräch aufzuzeigen.
Lehrmittelthemen: Nutzenargumentation

2.6. Berufliche Handlungskompetenz: Gesprächsabschlüsse gestalten

Richtziel 2.6.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den Signalen des Kunden und betrieblichen Vorgaben und kennt Techniken für korrekte Gesprächsabschlüsse.
Die Fachperson Kundendialog ...

2.6.2.1.... kann den Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss in einem vorgegebenen Gespräch sowie die damit verbundenen weiteren Schritte aufzeigen.
Lehrmittelthemen: Kundensignale einordnen und reagieren, Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen, Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen

3.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen methodengestützt analysieren

Richtziel 3.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren. Die Fachperson Kundendialog...

3.1.1.1.... ist in der Lage, zu beschreiben, welche Informationen mit welchen Fragetechniken in einem Kundengespräch ermittelt werden können. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

Richtziel 3.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über fundiertes Wissen im Bereich der Fragetechnik, Kommunikation und der Textanalyse. Die Fachperson Kundendialog...

3.1.2.1.... ist in der Lage, mindestens drei verschiedene Fragetypen und deren Wirkungsweise nachvollziehbar zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

Richtziel 3.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, das konkrete Kundenanliegen herauszufinden.
Die Fachperson Kundendialog...

3.1.3.1.... ist in der Lage, die Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben.
Lehrmittelthemen: Fragetechnik

3.1.3.2.... kann ihre Argumentation bei Kundeneinwänden adressatengerecht und verständlich schriftlich formulieren. Lehrmittelthemen: Kundeneinwände behandeln

Richtziel 3.1.4 Die Fachperson Kundendialog versteht es, sich in den Kunden hinein zu versetzen.
Die Fachperson Kundendialog ...



3.1.4.1.... ist in der Lage, anhand eines Fallbeispiels den entsprechenden Kunden zu beschreiben, seine möglichen Kundenwünsche und Anliegen zu nennen und zu begründen.

Lehrmittelthemen: Kundenprofile, Zielgruppen, Empathie, schwierige Kunden

3.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln

Richtziel 3.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.1.2.... ist in der Lage, einen Text (Kurzbrief, E-Mail) zu formulieren, in welchem sie Verständnis für den Kunden und seine Situation zeigt. Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

Richtziel 3.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.2.2... kann anhand von vorgegebenen Situationen drei Beispiele von Formulierungen nennen, wie man dem Kunden mit Worten Verständnis für sein Anliegen entgegenbringt.

Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

Richtziel 3.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.3.1.... kann in eigenen Worten Gründe für ein positives Gesprächsklima nennen und die langfristigen Folgen für die Kundenbeziehung erklären. Lehrmittelthemen: schwierige Kunden

3.5. Berufliche Handlungskompetenz: Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen.

Richtziel 3.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Anliegen kundengerecht abzuschliessen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.5.1.1.... ist in der Lage, mit geeigneten Worten ein Gespräch zum Abschluss zu lenken und sinnvoll zusammenzufassen.

Lehrmittelthemen: Verkaufsgespräche erfolgreich abschliessen

4.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren

Richtziel 4.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, regelmässig aktiv Kontakt zu bestehenden Kunden aufzunehmen und im Gespräch nach festgelegten Kriterien die aktuelle Situation bezüglich Produkten oder Dienstleistungen zu erfragen und dementsprechend zu reagieren.

Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.1.1.... kann mittels vorgegebener Kriterien Kundenfragen und -bedürfnisse verständlich erklären.

Lehrmittelthemen: Bedarfsanalyse

4.1.1.2.... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen

Richtziel 4.1.4 Die Fachperson Kundendialog vermag im Kontakt mit den Kunden zuverlässig Unklarheiten und unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.4.3.... kann drei Fragearten und deren gezielten Einsatz im Gespräch erklären.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik

4.2. Berufliche Handlungskompetenz: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren



Richtziel 4.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.2.2.3.... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.

Lehrmittelthemen: Schwierige Themen, Reklamationsbehandlung

4.3. Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln

Richtziel 4.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, der Unzufriedenheit eines Kunden auf engagierte Weise zu begegnen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.3.2.4.... kann die Gesprächsphasen der Reklamationen nennen.

Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

5.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden

Richtziel 5.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken. Die Fachperson Kundendialog ...

5.2.2.1.... ist in der Lage, mindestens die 4 wichtigsten Fragetechniken und deren Zielsetzung im Kundengespräch für eine Rückgewinnung zu beschreiben.

Lehrmittelthemen: Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen, Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen

5.4. Berufliche Handlungskompetenz: Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen

Richtziel 5.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden. Die Fachperson Kundendialog ...

5.4.2.2.... kann selbstständig mindestens vier verschiedene Fragen formulieren, mit denen sie den Kunden nach weiteren Wünschen befragt und somit sicherstellt, dass der Kunde vollumfänglich bedient ist.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen

3. Lehrjahr (3 Blocktage und 2 QV-Vorbereitungstage)

2.1. Berufliche Handlungskompetenz: Neukunden und Interessenten betriebskonform bedienen

Richtziel 2.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen. Die Fachperson Kundendialog ...

2.1.2.1.... ist in der Lage, den Einsatz sowie die spezifischen Zielsetzungen von mindestens fünf Fragetechniken zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

2.2. Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten

Richtziel 2.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen. Die Fachperson Kundendialog ...



2.2.2.1.... ist in der Lage, in einem aufgezeichneten Verkaufsgespräch jederzeit sagen zu können, in welcher Phase man sich befindet und welche Technik für die Weiterführung und Aufrechterhaltung des Gesprächs notwendig ist. Lehrmittelthemen: Kundentypen, Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen

2.6. Berufliche Handlungskompetenz: Gesprächsabschlüsse gestalten

Richtziel 2.6.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den Signalen des Kunden und betrieblichen Vorgaben und kennt Techniken für korrekte Gesprächsabschlüsse.

Die Fachperson Kundendialog ...

2.6.2.1.... kann den Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss in einem vorgegebenen Gespräch sowie die damit verbundenen weiteren Schritte aufzeigen.

Lehrmittelthemen: Kundensignale einordnen und reagieren, Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen, Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen

3.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen methodengestützt analysieren

Richtziel 3.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren. Die Fachperson Kundendialog...

3.1.1.1.... ist in der Lage, zu beschreiben, welche Informationen mit welchen Fragetechniken in einem Kundengespräch ermittelt werden können. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

Richtziel 3.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über fundiertes Wissen im Bereich der Fragetechnik, Kommunikation und der Textanalyse. Die Fachperson Kundendialog...

3.1.2.1.... ist in der Lage, mindestens drei verschiedene Fragetypen und deren Wirkungsweise nachvollziehbar zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

3.1.2.3.... ist in der Lage, einen vorgegebenen Text anhand einer Checkliste auf Verständlichkeit hin zu überprüfen und angemessene Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit zu formulieren.

Lehrmittelthemen: Power Talk

Richtziel 3.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, das konkrete Kundenanliegen herauszufinden.

Die Fachperson Kundendialog...

3.1.3.1.... ist in der Lage, die Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben. Lehrmittelthemen: Fragetechnik

3.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln

Richtziel 3.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.1.2.... ist in der Lage, einen Text (Kurzbrief, E-Mail) zu formulieren, in welchem sie Verständnis für den Kunden und seine Situation zeigt. Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung

Richtziel 3.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken. Die Fachperson Kundendialog ...

3.2.2.2... kann anhand von vorgegebenen Situationen drei Beispiele von Formulierungen nennen, wie man dem Kunden mit Worten Verständnis für sein Anliegen entgegenbringt.

Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung



3.4. Berufliche Handlungskompetenz: Kundengerechte Lösung erarbeiten

Richtziel 3.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren.
Die Fachperson Kundendialog ...

3.4.3.4.... ist in der Lage, die Umsetzung der Grundsätze von adressatengerechter Kommunikation anhand eigener Beispiele zu beschreiben. Lehrmittelthemen: kurze, verständliche Formulierungen

4.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren

Richtziel 4.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, regelmässig aktiv Kontakt zu bestehenden Kunden aufzunehmen und im Gespräch nach festgelegten Kriterien die aktuelle Situation bezüglich Produkten oder Dienstleistungen zu erfragen und dementsprechend zu reagieren.
Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.1.2.... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.
Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen

Richtziel 4.1.4 Die Fachperson Kundendialog vermag im Kontakt mit den Kunden zuverlässig Unklarheiten und unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen und entsprechend zu reagieren.
Die Fachperson Kundendialog ...

4.1.4.3.... kann drei Fragearten und deren gezielten Einsatz im Gespräch erklären.
Lehrmittelthemen: Fragetechnik

4.2. Berufliche Handlungskompetenz: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren

Richtziel 4.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.2.2.3.... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.
Lehrmittelthemen: Schwierige Themen, Reklamationsbehandlung

4.2. Berufliche Handlungskompetenz: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren

Richtziel 4.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.2.2.3.... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.
Lehrmittelthemen: Schwierige Themen, Reklamationsbehandlung

4.3. Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln

Richtziel 4.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, der Unzufriedenheit eines Kunden auf engagierte Weise zu begegnen. Die Fachperson Kundendialog ...

4.3.2.4.... kann die Gesprächsphasen der Reklamationen nennen.
Lehrmittelthemen: Reklamationsbehandlung



5.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden

Richtziel 5.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken.
Die Fachperson Kundendialog ...

5.2.2.1.... ist in der Lage, mindestens die 4 wichtigsten Fragetechniken und deren Zielsetzung im Kundengespräch für eine Rückgewinnung zu beschreiben.

Lehrmittelthemen: Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen, Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen

5.4. Berufliche Handlungskompetenz: Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen

Richtziel 5.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden. Die Fachperson Kundendialog ...

5.4.2.2.... kann selbstständig mindestens vier verschiedene Fragen formulieren, mit denen sie den Kunden nach weiteren Wünschen befragt und somit sicherstellt, dass der Kunde vollumfänglich bedient ist.

Lehrmittelthemen: Fragetechnik, Umfragen strukturiert durchführen