

Aufgaben und Aufträge üK 3a

Bitte speichern Sie dieses Dokument umgehend mit einem eigenen Namen auf Ihrem Computer.

**03a_001_Gruppenauftrag:
Arbeit mit dem Werk «Kundengespräche»****35 Min.****Ausgangslage**

Im Praxisauftrag «Kundengespräche» sowie der Lerneinheit «Kundenkontakte richtig gestalten» haben Sie sich mit Kundengesprächen auseinandergesetzt und dieses Wissen im ÜK vertieft.

Aufgabenstellung

Sie benötigen für die Bearbeitung dieser Arbeitsanleitung Zugriff auf das Werk (idealerweise online, ansonsten als Ausdruck).

Bearbeiten Sie die Schritte 1 und 2 zu dritt.

Schritt 1: Vorstellen der Werke «Kundengespräche»

Präsentieren Sie sich gegenseitig, welche Kundenkontakte Sie im Betrieb bereits hatten und wie weit Sie mit dem Werk «Kundengespräche» sind. Fragen Sie bei Unklarheiten bzgl. des Praxisauftrags Ihre/n ÜK-Leiter/in.

Schritt 2: Analyse des Werks «Kundengespräche»

- Sammeln Sie, was Sie in diesem ÜK zum Thema «Kundengespräche» gelernt haben. Welche Phasen gibt es? Worauf ist im Kontakt mit Kunden zu achten – generell und abhängig von der Kundengruppe?
- Betrachten Sie nun die Kundenkontakte, die Sie in Ihrem Werk dokumentiert haben. Diskutieren Sie, bei welchen Kundenkontakten was gut gelaufen ist und wo Verbesserungspotential besteht. Welche Stolpersteine gibt es im Kundenkontakt?

Schritt 3: Stolpersteine im Plenum sammeln

Versammeln Sie sich im Plenum und tauschen Sie sich aus, welche Stolpersteine Sie gefunden haben.

***Tip:** Machen Sie sich Notizen und nutzen Sie diese für die Überarbeitung Ihres Werks.*

Erwartungen

Sie setzen sich mit Ihren Kundenkontakten auseinander und identifizieren so konkrete Stolpersteine und Verbesserungsmöglichkeiten für künftige Kundenkontakte.

Rahmenbedingungen

Schritt 1: 15 Minuten

Schritt 2: 15 Minuten

Schritt 3: 5 Minuten

Organisation

Schritt 1: Gruppenarbeit

Schritt 2: Gruppenarbeit

Schritt 3: Gruppenarbeit

03a_002_Einzelarbeit:**15 Min.****«Erfolgskritische Situation: Chaotischer Arbeitsbeginn»****Ausgangslage**

Sie haben Ihre KV-Lehre abgeschlossen und sind nun seit einem Monat in der Marketingagentur, in welcher Sie Ihre Lehre absolviert haben, als Kaufmann/frau angestellt. Da Sie den Betrieb aufgrund Ihrer Lehre schon sehr gut kennen, verlief der Arbeitseinstieg für Sie ohne Schwierigkeiten. Doch heute Morgen läuft alles etwas anders:

Als Sie um 8 Uhr das Büro betreten, erwartet Sie schon der Referent eines Seminars, welches um 9.30 Uhr beginnen soll, mit der Frage, wo er denn sein Auto parkieren könne. Sie teilen ihm mit, dass er es erstmals direkt vor dem Büro abstellen und alles ausladen solle, Sie würden ihm dann noch Bescheid geben, ob das so ok ginge. Dann ziehen Sie erstmal Ihre Jacke aus. Ihnen fällt ein, dass Sie ja noch das Restaurant für das Mittagessen für die Teilnehmenden des Seminars reservieren und dem Referent Bescheid geben müssen. Auch das Tagesprogramm ist noch nicht fertig formatiert und ausgedruckt. Gerade als Sie Ihren PC aufstarten, kommt der Referent des Seminars erneut zu Ihnen und teilt Ihnen mit, dass der Referenten-PC im Seminarraum nicht aufstarten würde und auch kein Flipchart Papier vorhanden sei. Sie versprechen ihm, sich umgehend darum zu kümmern. In diesem Moment läutet das Telefon: Ein Kunde, dem Sie auf heute Nachmittag eine Offerte versprochen hatten, erkundigt sich, ob er diese auch schon bis 10 Uhr erhalten könne. Da Sie diese nur noch Korrekturlesen müssen (Sie rechnen mit einem Aufwand von höchstens 30 Minuten), sagen Sie zu. Gerade als Sie sich wieder an die Arbeit machen möchten, steht plötzlich Ihr Chef vor Ihnen und erkundigt sich nach dem Stand der Vorbereitungen des Mitarbeiterfestes von nächster Woche. Auch möchte er gerne gemeinsam mit Ihnen einen Termin für das Mitarbeitergespräch festlegen. Er fragt Sie ausserdem, wer denn da vor dem Büro parkieren würde. Dies sei so nicht zulässig. Das Auto müsse sofort umgestellt werden. Auch habe er noch einen kleinen Auftrag für Sie, nämlich Herrn Muigg in der Datenbank zu erfassen. Sie wissen weder wer Herr Muigg ist noch welche Datenbank gemeint ist.

Sie stehen vor Ihrem Chef, sehen ihn mit grossen Augen an und holen erst einmal tief Luft. Jetzt heisst es die Aufgaben zu planen – soviel ist Ihnen klar.

Aufgabenstellung

Versetzen Sie sich in die hier beschriebene Situation und nehmen Sie eine Planung von allen anstehenden Aufgaben vor. Geben Sie an, in welcher Reihenfolge Sie vorgehen. Begründen Sie bei jeder Aufgabe, warum Sie diese so und nicht anders priorisieren.

Erwartungen

Zu Beginn Ihrer Planung sollten Sie aufzeigen, was genau Sie nun Ihrem Chef antworten. Aus Ihrer Lösung sollte die Reihenfolge, in der Sie die einzelnen Aufgaben abarbeiten klar ersichtlich sein. Es sollte auch hervorgehen, warum Sie genau diesen Ablauf gewählt haben.

03a_003_Partnerauftrag:**«Austausch zur erfolgskritischen Situation»****10 Min.****Ausgangslage**

Sie haben sich anhand der erfolgskritischen Situation «Chaotischer Arbeitsbeginn» mit der Planung von Aufgaben auseinandergesetzt. Nun geht es darum, Ihr Vorgehen zu analysieren und zu reflektieren.

Aufgabenstellung

Vergleichen Sie Ihre Lösung mit jener eines/r üK-Kolleg/in. Beantworten Sie gemeinsam die folgenden Fragen und machen Sie sich dazu Notizen:

- Was ist mir beim Planen leichtgefallen? Was ist mir gut gelungen? Womit bin ich zufrieden?
- Was machte mir bei meiner Planung Schwierigkeiten? Was ist mir nicht so gut gelungen?
- Wo kann ich mich beim Planen von Aufgaben in meinem Berufsalltag noch verbessern?

Erwartungen

Sie sollten Klarheit darüber erhalten, inwieweit Ihnen die Planung von Aufgaben schon gut gelingt.

03a_004_Einzelarbeit: Lösen von Prüfungsfragen**25 Min.**

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2012 / Serie 1 – Profil E

Dienstleistung und Administration
Berufspraktische Situationen und Fälle

		Punkte
Aufgabe 1		8 Punkte
	Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten	
	Ausgangslage: Sie bewerben sich nach der Lehrabschlussprüfung um eine Stelle als Aussendienstmitarbeiter/in in einer Versicherungsgesellschaft. Beim Bewerbungsgespräch werden Sie über die Bedeutung des Kundengesprächs befragt.	
	Aufgaben: a) Zeigen Sie mit vier Aspekten auf, welche Bedeutung eine gute Vorbereitung des Kundengesprächs hat. Pro Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.	

1)	
2)	
3)	
4)	

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2009 / Serie 1 - E-Profil

Branche Dienstleistung und Administration
Berufspraktische Situationen und Fälle

		Punkte
Aufgabe 8		6 Punkte
Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten		
Ausgangslage: Eine gute Vorbereitung ist eine wesentliche Voraussetzung für die Zielerreichung bei einem Kundengespräch.		
Aufgaben:		
a) Formulieren Sie vier sinnvolle Fragen, die Sie sich in der Vorbereitung eines Kundengesprächs mit einem Neukunden stellen. Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, total 2 Punkte.		

1)	
2)	
3)	
4)	

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2008 / Serie 1 - E-Profil

Branche Dienstleistung und Administration
Berufspraktische Situationen und Fälle

		Punkte
Aufgabe 1		6 Punkte
Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen		
Ausgangslage:		
<p>Sie arbeiten in der Medica AG, welche Produkte für die Zahn- und Mundhygiene herstellt. Bevor ein Produkt auf den Markt kommt, wird es getestet. Ihr Unternehmen verfügt über eine grosse Anzahl freiwilliger Testpersonen. Diese testen ihre Produkte und geben Ihnen mittels ausgefülltem Fragebogen wichtige Rückmeldungen für die getesteten Produkte. Die Medica AG hat eine neue Zahnpaste entwickelt, die vor allem die Zähne wieder weiss und glänzend machen soll.</p>		
Aufgaben:		
a) Fragen können unterteilt werden in offene und geschlossene Fragen. Zeigen Sie stichwortartig zwei Gründe auf, warum Sie in Gesprächen mit Kunden offene Fragen einsetzen. Für Ihre Antwort erhalten Sie 1 Punkt.		

1)	
2)	

Frage 1**Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie werden von Ihrer Berufsbildnerin gebeten, den neuen Lernenden des 1. Lehrjahrs ins Thema "Kundengespräch vorbereiten und führen" theoretisch einzuführen. Da Sie diese Leistungsziele bereits mit Erfolg bearbeitet haben, können Sie auf verschiedene Unterlagen und Erfahrungen zurückgreifen.

Aufgaben:

- a) Sie finden in Ihren Lernunterlagen einen Vorgehensplan zum Thema Kundengespräch. Leider haben Sie seiner Zeit die Teilschritte auf verschiedene Karteikarten notiert und diese nicht nummeriert. Bringen Sie die nachstehenden Teilschritte in die korrekte chronologische (zeitlich richtige) Reihenfolge, indem Sie die Zahlen 1 bis 8 in die leeren Felder eintragen.
Für die korrekte Reihenfolge aller 8 Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

	Gespräch nachbereiten
	Gespräch eröffnen
	Kunde verabschieden
	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
	Definitives Angebot unterbreiten
	Gespräch vorbereiten
	Angebote unterbreiten und erklären
	Kaufvertrag abschliessen

Kaufmännische Lehrabschlussprüfung 2006 / Serie 1 - E-Profil

Branche Dienstleistung und Administration
Berufspraktische Situationen und Fälle

Punkte

- b) Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie Ihrem Kollegen vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in Ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen können.
Sie erhalten je korrekte Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- c) Ihr Kollege möchte von Ihnen wissen, was er bei der Eröffnung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs mit einem neuen Kunden zu beachten hat. Geben Sie Ihrem Kollegen in Stichworten vier nützliche Tipps, auf was er bei der Gesprächseröffnung achten sollte.
Je nützlicher Tipp erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

03a_005_Partnerauftrag: Einwände entkräften
(echter/unechter Einwand Kunde) 20 Min.

Echter Einwand des Kunden	Geschickte Antwort / Reaktion des Verkäufers
<p>„Dieses Fernsehgerät würde mir gefallen aber es ist leider zu breit. Es passt nicht in mein Fernsehmöbel zu Hause. Es ist 10 cm zu gross“.</p>	<p>Antwort des Verkäufers:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p><i>Anmerkung: Der Einwand liegt</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>„Noch vor fünf Minuten haben Sie doch gesagt, der Stromverbrauch liege bei 100 Watt. Jetzt höre ich etwas von 150 Watt.“</p>	<p>Antwort des Verkäufers:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p><i>Anmerkung: Der Einwand liegt</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>„Mein Nachbar hat mir von dieser klappbaren Leiter abgeraten. Sie sei sehr unsicher“.</p>	<p>Antwort des Verkäufers:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><i>Anmerkung: Der Einwand liegt</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Unechter Einwand des Kunden</p>	<p>Geschickte Antwort / Reaktion des Verkäufers</p>
<p>„Schauen Sie doch, diese Verarbeitung und den vielen Spielraum beim Lenken. Dieses Fahrrad hier ist viel zu teuer.“</p>	<p>Antwort des Verkäufers:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><i>Anmerkung: Der Einwand liegt</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Seit einer Viertelstunde wird der Verkäufer vom Kunden mit Fragen und Einwänden regelrecht belegt. Irgendwie scheint der Kunde seine Zeit vertreiben zu wollen und sucht laufend nach fadenscheinigen Argumenten, um den Verkäufer hinzuhalten.</p>	<p>Antwort des Verkäufers:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><i>Anmerkung: Der Einwand liegt</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

03a_006_Reklamationsbehandlung in 5 Schritten**15 Min.**

Sie haben den Reklamationsfilm ‚Reklamationsbehandlung an der Hotelrezeption‘ gesehen. Sie können nun den Film nochmals schauen. Halten Sie entsprechenden Aussagen/Handlungen im Beobachtungsbogen pro Schritt fest.

Meine Beobachtungen:**1. Schritt: Verstehen**

Reklamation entgegennehmen, Nachfragen (Was? Wann? Wo?), etc.

2. Schritt: Antworten

Verständnis für Situation, zuhören, entschuldigen, auf Anliegen des Kunden eingehen, etc.

3. Schritt: Lösen

Umgang mit Einwänden/Vorwänden, bietet Lösungen an, etc.

4. Schritt: Auswerten

Lösungen sind konkret und verbindlich, entsprechen den Kundenwunsch, etc.

5. Schritt: Beziehung stärken

Vermittelt „Sicherheit“, dass dies in Zukunft nicht mehr passiert, zeigt, dass eine weitere Zusammenarbeit erwünscht ist, etc.

03a_007_Einzelarbeit: Lösen von Prüfungsfragen**10 Min.****Aufgabe 3****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im kaufmännischen Bereich einer Autogarage. Ein Kunde beschwert sich über einen mangelhaft ausgeführten Auftrag.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie in den aufgeführten Phasen je zwei sinnvolle Massnahmen oder Verhaltensmerkmale, die ein professionelles Vorgehen charakterisieren. Je sinnvolle und nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Phase	Massnahmen/Verhaltensmerkmale (Stichworte)	
Entgegennehmen der Reklamation	1)	
	2)	
Erkennen des Problems	1)	
	2)	
Bearbeiten der Reklamation	1)	
	2)	
Auswerten	1)	
	2)	

- b) Weshalb heisst es auch "eine Reklamation ist eine Chance"?
Erklären Sie, was diese Aussage bedeutet (2 Punkte).

03a_008_Gruppenauftrag: Vermeidung von Reklamationen 10 Min.

Überlegen Sie sich, wie Reklamationen im Unternehmen vermieden werden können.

1. Runde:

Notieren Sie während 10 Minuten Ihre Vorschläge, wie Sie Reklamationen im Unternehmen **vermeiden** können.

So vermeiden wir Reklamationen im Unternehmen:

03a_009_Partnerarbeit: Beschwerde formulieren**20 Min.**

Überlegen Sie sich zuerst, welche wichtigen Inhalte in einer schriftlichen Beschwerde aufgeführt werden müssen.

Formulieren Sie anschliessend einen Beschwerdebrief auf der Folgeseite.

Ausgangslage

Vor drei Wochen haben Sie ein Mikrowellengerät der Marke "TurboHot" gekauft. Sie haben das Gerät zu Hause in Betrieb genommen. Bereits beim erstmaligen Gebrauch offenbaren sich folgende Mängel:

- Die Zeituhr schaltet nicht automatisch aus.
- Sie müssen den Regler regelmässig auf den 0-Punkt zurückstellen.
- Die Nahrungsmittel werden sehr unregelmässig erhitzt.
- Der Drehteller ruckt so, dass ein unangenehmer Ton entsteht.

Beschwerdebrieff:

03a_010_Einzelarbeit: Terminliste und Vorbereitungsauftrag üK4

Was?	bis wann?	erledigt
Werkchau «Kundengespräche», Aufgabe 6 bearbeiten und zur Bewertung freischalten	15. Mai 2021	<input type="checkbox"/>
ALP ergänzen und als Email ans Sekretariat (info@igkg-sz.ch) schicken	30. November 2021	<input type="checkbox"/>
Vorbereitungsauftrag auf üK4 (siehe Seiten 20 + 21) «ausgewählte Eigenschaften bezeichnen» «Stärken und Schwächen selbst einschätzen»	31. Dezember 2021	<input type="checkbox"/>

Vorbereitungsauftrag üK4: «ausgewählte Eigenschaften bezeichnen»

Name: ist/hat/kann	sehr wenig	wenig	mittel	ausgeprägt	sehr stark
Sozialer Bereich					
flexibel					
ausgeglichen					
kontaktfreudig					
tolerant (akzeptiert die Mitmenschen)					
einführend					
geduldig					
hilfsbereit					
durchsetzungsstark					
sicher					
kompromissbereit					
optimistisch (sieht das Gute)					
Organisatorischer / methodischer Bereich					
zuverlässig					
durchdachte Arbeitsorganisation					
Prioritäten setzen					
gute Konzentration					
ordentlich					
Technischer / fachlicher Bereich					
technisches Verständnis					
mathematisches Verständnis					
logisches Denken					
schnelle Auffassungsgabe					
handwerkliche Probleme lösen					
Künstlerischer Bereich					
fantasievoll (voller Ideen / schöpferisch)					
offen für Neues					
künstlerisch begabt					
Sprachlicher Bereich					
sprachbegabt					
mündliche Ausdrucksfähigkeit					
schriftliche Ausdrucksfähigkeit					
Anderer Bereich					
selbstbewusst					
begeisterungsfähig (schnell motiviert)					
schlagfertig					
eigenständig					

Vorbereitungsauftrag üK4:
«Stärken und Schwächen selbst einschätzen» (Selbstwahrnehmung)

Stärken	Beispiele für Situationen in welchen sich die Stärken zeigen

Schwächen	Beispiele für Situationen in welchen sich die Grenzen zeigen

Datum	
-------	--