

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D1 – Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen – Praxisauftrag 1

Anliegen entgegennehmen und gegebenenfalls weiterleiten

Leistungsziele:

- Sie beantworten Kunden- oder Lieferantenanfragen über alle Kommunikationskanäle zu Produkten und Dienstleistungen des Betriebs zeitnah. (K3)
- Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3)
- Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. (K3)
- Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. (K3)
- Sie stellen den Informationsfluss zu Kund/innen oder Lieferant/innen zeitnah sicher. (K3)
- Sie nehmen Anfragen und Aufträge von externen Vertriebspartnern (insbes. Brokern) gemäss internen Vorgaben vollständig entgegen. (K3)
- Sie bearbeiten Anfragen und Aufträge selbstständig oder leiten sie zuverlässig an zuständige Stellen weiter. (K3)

Empfehlung: Erstes Lehrjahr / Kombinationsmöglichkeit mit B2_PA1 «Informationen dienstleistungsorientiert entgegennehmen, weiterleiten & betriebliche Schnittstellen analysieren».

Praxisauftrag

Ausgangslage

Du nimmst Anliegen von externen und internen Kundinnen und Kunden, Leistungserbringern, Arbeitgebern, Arbeitsstellen und Behörden sowie weiteren Stakeholdern oder deinen Arbeitskollegen entgegen. Dabei ist es wichtig, dass du so rasch wie möglich erkennst, welches Bedürfnis hinter dem Anliegen steckt. Falls du diese nicht direkt beantworten kannst, leitest du diese so schnell wie möglich an die zuständige Stelle weiter. So fühlt sich dein Gegenüber verstanden und gut abgeholt.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, gezielt Fragen einzusetzen, um das Anliegen so konkret wie möglich zu erfassen und allenfalls weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Überlege dir, mit welchen Anliegen die in der Ausgangslage genannten Personengruppen mit dir Kontakt aufnehmen.



Option branchenspezifisch: Überlege dir, mit welchen Anliegen Versicherungskunden und -kundinnen mit dir Kontakt aufnehmen.

- Welches sind dabei die häufigsten Anliegen?

Teile sie den entsprechenden Personengruppen zu und halte dies in geeigneter Form fest.

Teilaufgabe 2:

Überlege dir zu jedem der Anliegen drei Fragen, mit welchen du das Anliegen zielsicher und fachgerecht ermitteln kannst.

Wende nun deine gesammelten Fragen bei deinen nächsten Kontakten an. Frage dich danach, ob sich die Fragen bewährt haben.



Versetze dich in die Lage deines Gegenübers. Überlege dir, welche Anliegen du selbst hast und welche Fragen du von einer Fachperson erwartest.

Teilaufgabe 3:

Notiere häufige Fragestellungen und Situationen, die du selbst nicht bearbeiten kannst. Ergänze diese in deiner Übersicht aus Teilaufgabe 1 entsprechend.

Frage dich dabei:

- Gibt es Anliegen, die ich mit Hilfe zusätzlicher Informationen zukünftig selbst beantworten kann?



Informiere dich entsprechend und erweitere damit deine Kompetenzen.

Teilaufgabe 4:

Stelle die Weiterleitung in der Praxis fachgerecht sicher.

Teilaufgabe 5:

Ergänze deine Lerndokumentation mit den erarbeiteten Unterlagen aus dem Praxisauftrag und ergänze diese mit deinen Erkenntnissen und Reflektion zu deiner Entwicklung.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Mögliche Einsatzgebiete: Telefonie, Kundenschalter, Kundenempfang, E-Mail, Online



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers umfassend, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Ich mache mir von Beginn an Notizen zu den Anliegen meines Gegenübers.

Ich stelle gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.

Ich zeige meinem Gegenüber durch meine Körpersprache und bestätigende Äusserungen, dass ich aktiv zuhöre.

Ich fasse am Ende die Anliegen anhand meiner Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.

Ich leite anhand der Anliegen und der Erwartungen meines Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Leitfrage 2: Bearbeite ich alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

Ich halte mich stets an die unternehmensspezifischen Richtlinien und besprochenen Vereinbarungen.

Ich erledige das Anliegen gemäss den unternehmensspezifischen Fristen.

Ich leite Anliegen, die ich nicht abschliessend bearbeiten kann, umgehend und fachgerecht weiter.



Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Erfasst er/sie die Anliegen seines/ihres Gegenübers umfassend, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen seines/ihres Gegenübers.

Er/sie stellt gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.

Er/sie zeigt seinem/ihrem Gegenüber durch seine/ihre Körpersprache und bestätigende Äusserungen, dass er/sie aktiv zuhört.

Er/sie fasst am Ende die Anliegen anhand seiner/ihrer Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.

Er/sie leitet anhand der Anliegen und der Erwartungen seines/ihres Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Leitfrage 2: Bearbeitet er/sie alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

Er/sie hält sich stets an die unternehmensspezifischen Richtlinien und besprochenen Vereinbarungen

Er/sie erledigt das Anliegen gemäss den unternehmensspezifischen Fristen.

Er/sie leitet Anliegen, die er/sie nicht abschliessend bearbeiten kann, umgehend und fachgerecht weiter.
