

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen – Praxisauftrag 5 VS

Meine Kundentelefonate analysieren

Leistungsziele:

- Sie analysieren ihr Verhalten im Umgang mit Kunden in Fragen zu privaten Versicherungsthemen. (K4)
- Sie kommunizieren nutzenorientiert und verständlich mit verschiedensten Kunden und beantworten unterschiedliche Versicherungsfragen. (K3)
- Sie informieren und beraten Kunden in Versicherungsangelegenheiten. (K3)

Empfehlung: In allen Lehrjahren möglich

Kann ergänzend zu oder anstelle von Praxisauftrag *D2_PA1 «Informationen vermitteln»* eingesetzt werden.

Praxisauftrag

Ausgangslage

Als Lernende/r in einer Versicherungsunternehmung nimmst du täglich Kundenanrufe von verschiedenen Anspruchsgruppen entgegen. Damit du die Kundenanliegen zufriedenstellend bearbeiten kannst, ist es wichtig, das Verhalten im Umgang mit Kundentelefonaten zu analysieren.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Wenn du die Möglichkeit hast, deine Telefongespräche abzuhören, wähle 3 bis 5 Kundengespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen aus. Werden die Telefongespräche nicht aufgezeichnet, bitte deine vorgesetzte Person, dich während 3 bis 5 Kundengesprächen aufmerksam zu beobachten.

Teilaufgabe 2: Höre deine Kundengespräche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person ab oder besprich mit ihr die Beobachtungen deiner Telefonate. Analysiert die Kundengespräche anhand der folgenden Kriterien:

1. Fachkompetenz
 2. Sozialkompetenz
 3. Gesprächsführung:
 - Adäquater Gesprächseinstieg
-

- Abholen des Kunden: Kann mir der Kunde folgen?
- Gesprächsabschluss: Ist der Kunde zufrieden? Konntest du seine Fragen beantworten? Hat er die benötigten Informationen erhalten? Wenn nein, warum nicht?
- Gesprächsnotizen: Sind diese auch für andere Personen nachvollziehbar?

4. Reflektiere dein Vorgehen:

- Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen?
- Welche Entwicklungsschritte leitest du für dich ab?

Teilaufgabe 3: Dokumentiere deine Erkenntnisse in geeigneter Form in deiner Lerndokumentation.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Ggf. Anleitung und technische Hinweise, wie ein Kundentelefonat aufgezeichnet und anschliessend abgehört werden kann.



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Gelingt es mir, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich beschaffe mir laufend und aktiv aktuelle Informationen zu den Produkten meiner Unternehmung.

Ich stelle Informationen anschaulich und nachvollziehbar dar.

Ich vermittele alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise.

Ich gehe auf alle Bedürfnisse von Gesprächspartnern vollumfassend und wohlwollend ein.

Ich stelle sicher, dass am Ende des Gesprächs keine offenen Fragen mehr sind.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Gelingt es ihm/ihr, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

Kompetenzkriterien

Er/sie beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen zu den Produkten seiner Unternehmung.

Er/sie stellt Informationen anschaulich und nachvollziehbar dar.

Er/sie vermittelt alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise.

Er/sie geht auf alle Bedürfnisse von Gesprächspartnern vollumfassend und wohlwollend ein.

Er/sie stellt sicher, dass am Ende des Gesprächs keine offenen Fragen mehr sind.
