

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») – Praxisauftrag 2

---

## Anspruchsvolle Beratungsgespräche gestalten

---

### Leistungsziele:

- d5.bt1: Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Smalltalk eloquent und situativ angemessen. (K3)
- d5.bt2: Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache. (K3)
- d5.bt3: Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und die gewählte Landessprache zielgruppenorientiert an. (K3)
- d5.bt4: Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
- d5.bt5: Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)

**Vorgabe:** Lehrjahr 3 (optionsspezifisch)

---

## Praxisauftrag

### Ausgangslage

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren.

Nutze diesen Praxisauftrag dazu, anspruchsvolle Beratungsgespräche zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:

Interviewe deine vorgesetzte Person zum Thema anspruchsvolle Beratungsgespräche. Erfrage z.B.,



Option branchenspezifisch: Interviewe deine vorgesetzte Person zum Thema anspruchsvolle Beratungsgespräche im Versicherungsbereich. Erfrage z.B.,

- was ein anspruchsvolles Beratungsgespräch ist.
  - wie deine vorgesetzte Person in anspruchsvollen Beratungsgesprächen professionell bleibt.
-

- welche Erfolgsrezepte es für anspruchsvolle Beratungsgespräche gibt.

Fasse deine Erkenntnisse zusammen.

Bestimme dann zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Beratungsgespräch, das du führen darfst.

---

Teilaufgabe 2:

Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Z.B. indem du:

- Verschiedene Lösungsvarianten inklusive deren Vor- und Nachteile skizzierst
- Lösungsvorschläge visualisierst
- Dir über den Kundennutzen Gedanken machst
- Wichtige Unterlagen vorbereitest
- Dir die Angebote der Konkurrenz anschaust und deren Vor- und Nachteile recherchierst
- Einen Gesprächsleitfaden vorbereitest.

---

Teilaufgabe 3:

Führe nun das anspruchsvolle Beratungsgespräch.

- Achte auf einen guten Gesprächseinstieg.
- Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an.

Schliesse das Gespräch professionell.



Blieb in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

---

Teilaufgabe 4:

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

---

**Betriebsspezifische Vorgaben:**

---

## Handlungskompetenzen

### Selbsteinschätzung

**Leitfrage 1:** Gestalte ich anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Ich bereite im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Ich mache mir vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen, wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

---

Ich führe anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wende ich zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In meiner gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plane ich die weiteren Schritte und leite Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

**Leitfrage 2:** Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

#### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung überlege ich mir rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die ich anwenden kann.

---

Ich bereite meine Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutze ich Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit meinen Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setze ich durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutze ich lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---

## Fremdeinschätzung

**Leitfrage 1:** Gestaltet er/sie anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

### Kompetenzkriterien

---

Er/sie bereitet im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen, wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

---

Er/sie führt anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wendet er/sie zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In seiner/ihrer gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plant er/sie die weiteren Schritte und leitet Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

**Leitfrage 2:** Gelingt es ihm/ihr, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung überlegt er/sie sich rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die er/sie anwenden kann.

---

Er/sie bereitet seine/ihre Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutzt er/sie Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit seinen/ihren Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setzt er/sie durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutzt er/sie lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---