

# **Baustein 3**

## **Gesamtübersicht der sechs Semester**

### **Berufsfachschule**

Version 1.0  
27.7.2012

## Semesterplanung Fachleute Kundendialog

Die beruflichen Handlungskompetenzen der Fachperson Kundendialog ist in sieben Handlungskompetenzbereiche aufgeteilt:

1. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
2. Kunden gewinnen
3. Kunden betreuen
4. Kunden binden
5. Kunden zurückgewinnen
6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
7. Vorschriften und Vorgaben einhalten

## Semestereinteilung Bildungsplan

1. Handlungskompetenzbereich: Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten						1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
<b>1.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Persönliches Auftreten nach betrieblichen Vorgaben gestalten											
<b>1.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog vertritt mit ihrer Person täglich ihren Betrieb und dessen Image. Ihr äusseres Erscheinungsbild und ihr Verhalten in Sprache und Umgangsformen stimmen mit den betrieblichen Aussagen zur Produktqualität, Dienstleistungsqualität, Seriosität und Diskretion überein. Sie orientiert sich dabei zum einen an seinen Vorgesetzten und Teamkollegen. Zum anderen hält sie die betrieblichen Bestimmungen (Leitbilder, Visionen, Charta etc.) zu Arbeitskleidung, Verhalten, Zuverlässigkeit und zu Ähnlichem ein.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Angepasste Umgangsformen									
<b>Richtziel 1.1.1</b> Die Fachleute Kundendialog ist in der Lage, sich in ihren Umgangsformen sowie in ihrem äusseren Erscheinungsbild jederzeit nach den betrieblichen Aussagen zu verhalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog...										
1.1.1.1.	... ist in der Lage, allgemeine Umgangsformen in Bezug auf eine angemessene Sprache und auf ein ansprechendes Auftreten einleuchtend zu beschreiben.	K2			x	x	x				
1.1.1.2.	... kann unterschiedliche vorgegebene Anweisungen bezüglich Auftreten und Sprache in einem Rollenspiel korrekt umsetzen.	K3			x	x					
<b>Richtziel 1.1.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den betrieblichen Bestimmungen bezüglich Auftreten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										

1.1.2.1.	...ist in der Lage, die Bestimmungen in Bezug auf Leitbild, Visionen, Grundsätze, Charta etc. ihres Betriebes nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x	x					
<b>1.2. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Arbeiten zielgerichtet vorbereiten											
<b>1.2. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog bekommt Aufgaben entsprechend der Vorgaben, Abmachungen und des Dienstplans zugewiesen. Dabei steht sie in engem Austausch mit Vorgesetzten, Kunden, Teamkollegen, Backoffice oder auch dem Support. Sie beginnt die Ausführung der zugewiesenen Tätigkeiten, in dem sie die nötigen Arbeitsinstrumente (Telefon, PC, Software, Applikationen, Checklisten, Unterlagen aus dem Posteingang etc.) bereitstellt und kundenbezogene und/oder geschäftliche Informationen aufbereitet.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Analytisches und geplantes Vorgehen Arbeitstechniken				Selbstständigkeit							
<b>Richtziel 1.2.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zum situationsgerechten Einsatz der vorhandenen Arbeitsinstrumente.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.2.2.1.	...ist in der Lage, den situationsgerechten Einsatz der gängigsten Arbeitsinstrumente zu erklären.	K2			x	x					
1.2.2.2.	...kann beschreiben, welche Informationen zum situationsgerechten Einsatz der bestehenden Arbeitsinstrumente sie sich beschaffen kann (z.B. aus Handbüchern, Intranet...).	K2			x	x					
<b>Richtziel 1.2.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die ihr zugewiesenen Aufgaben selbstorganisiert vorzubereiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.2.3.1.	...ist in der Lage, ein Nachschlagewerk (z. B. ein Handbuch...) zu alltäglichen und speziellen Arbeitssituationen selbstständig zu erstellen, übersichtlich zu strukturieren, laufend zu aktualisieren und gezielt einzusetzen.	K5			x	x					
<b>Richtziel 1.2.4</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Auswahl an Arbeitsinstrumenten regelmässig kritisch zu überprüfen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
<b>1.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufspausen effizient nutzen.											
<b>1.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog kann ihre Einsätze während eines Arbeitstages nur bedingt vorausplanen. Vieles ist abhängig von der Anzahl Anfragen, die bei ihr anfallen. Sie muss wissen, welche Arbeiten sie in Anrufspausen erledigen könnte und sich diese bereitstellen. Einerseits weiss sie, für welche Arbeit sie eingeteilt ist, dennoch muss sie selber aktiv werden, um Anrufspausen konstruktiv zu nützen.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken				Selbstständigkeit							

Richtziel 1.3.2 Die Fachperson Kundendialog weiss genau, wie sie ihre Aufgaben sinnvoll strukturieren kann.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.3.2.1.	... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Ausgangslage eine Prioritätenliste (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) zu erstellen.	K5			x	x		x			
<b>1.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Sich in der Organisation professionell bewegen											
<b>1.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog kennt die Strukturen, Prozesse und Hierarchien der eigenen Organisation. Sie beschäftigt sich mit den betrieblichen Produkten und Dienstleistungen und den Geschäftsvorgaben. Sie hält die eigenen Kompetenzen und die eigene Rolle ein. Sie nimmt beispielsweise an Sitzungen, Schulungen, Coachings, Trainings, Veranstaltungen etc. des Betriebs teil. Sie interessiert sich für betriebliche Belange und engagiert sich dafür.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Entscheidungstechniken											
Richtziel 1.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über genaues Wissen der betrieblichen Prozesse, Strukturen und Hierarchien.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.4.2.2.	... kann anhand von beispielhaften Situationen die Abläufe und Prozesse unter Einbezug der Geschäftsvorgaben (wie Weisungen, Umsetzung von AGB's...) des eigenen Unternehmens nachvollziehbar erläutern.	K2			x	x					
1.4.2.3.	... ist in der Lage, die Hierarchiestufen und die Gesellschaftsform des eigenen Unternehmens in eigenen Worten zu erklären.	K2			x	x					
1.4.2.4.	... ist in der Lage, die grundlegenden Elemente eines Stellen- oder Funktionsbeschriebs zu benennen.	K1			x		x				
<b>1.5. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten											
<b>1.5. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog bewegt sich in ihrer Arbeit immer in Teams. Die Arbeit in Call Centern ist immer Teamarbeit mit vielen Schnittstellen in andere Abteilungen und zu anderen Ressorts. Das verlangt von ihr eine hohe Team- und Kundenorientierung. Sie verhält sich gegenüber externen und internen Abnehmenden ihrer Leistungen jederzeit dienstleistungsorientiert. Sie pflegt einen regen Informations- und Know-how-Austausch mit Kollegen, Ressortzuständigen, Fachexperten, Superusern, Lieferanten, IT-Unterstützung ausserhalb des Hauses und vielen mehr.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken		Kommunikationsfähigkeiten		Kooperationsfähigkeit							

Richtziel 1.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit internen und externen Partnern, Teams und Kunden konstruktiv zusammen zu arbeiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.5.1.1.	... kann anhand von gegebenen Gesprächssituationen die nonverbalen Signale beschreiben und geeignet darauf reagieren, um eine solide Gesprächsbasis herzustellen.	K5			x	x					
Richtziel 1.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein solides Wissen zur Dienstleistungsorientierung und zur Teamarbeit.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.5.2.1.	... ist in der Lage, am Beispiel des eigenen Betriebes die wesentlichen Dienstleistungsmerkmale aufzuzählen.	K1			x	x					
1.5.2.2.	... kann die vier Phasen der Teamentwicklung nennen und deren spezifische Eigenschaften nachvollziehbar beschreiben.	K2			x		x				
1.5.2.3.	... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Teamsituation die verschiedenen Rollen im Team zuzuweisen und deren Charakteristika zu beschreiben.	K2			x		x				
1.5.2.4.	... kann mindestens je vier Vor- und Nachteile von Teamarbeit aufzählen.	K1			x		x				
Richtziel 1.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Rolle im Team zu reflektieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ....										
1.5.4.1.	... ist in der Lage, die Unterschiede zwischen formeller und informeller Rolle im Team und/oder der Abteilung zu beschreiben und die eigene Rolle zu benennen.	K2			x		x				
<b>1.6. Berufliche Handlungskompetenz:</b>											
Personen professionell anleiten											
<b>1.6. Leitziel:</b>											
Die Fachperson Kundendialog weist neue Mitarbeitende in deren Arbeit ein oder sie begleitet Lernende in den ersten Lehrjahren. Sie führt Besucher durch den Betrieb und gibt Auskünfte dazu. Sie kann Angaben machen zur Organisation, deren Strukturen, Produkten und Abläufen. Lernende und neue Mitarbeitende führt sie ein, begleitet und korrigiert sie.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken		Kommunikationsfähigkeiten		Transferfähigkeit							
Richtziel 1.6.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, neue Mitarbeitende oder Lernende adressatengerecht in ihre Aufgaben und Arbeiten einzuführen und zu begleiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.6.1.2.	... ist in der Lage, die wesentlichen Feedbackregeln auswendig aufzuzählen.	K1			x			x			
1.6.1.5.	... kann geeignete Präsentationstechniken gezielt zur Mitarbeitereinführung einsetzen.	K3			x	x	x	x	x		

Leistungsziele zu Richtziel 1.6.2 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, externen Besuchern präzise Informationen über den Betrieb anschaulich zu vermitteln.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.6.2.1.	... kann aus den bestehenden Unternehmensunterlagen sowie den spezifischen Eigenheiten des Unternehmens präzise Informationen über den Betrieb aufbereiten.	K5			x	x	x	x	x		
<b>1.7. Berufliche Handlungskompetenz:</b> In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beziehen											
<b>1.7. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog verhält sich in schwierigen Situationen zum einen korrekt und kunden- und lösungsorientiert, zum anderen grenzt sie sich soweit ab, dass sie Kritik und Anfeindungen nicht persönlich nimmt. In angeheizten Gesprächssituationen wirkt sie möglichst auf konstruktive Lösungen hin, beendet jedoch Gespräche auch, falls ihr Gegenüber keine Bereitschaft für Kompromisse und Lösungen zeigt. Sie nutzt die Eskalationswege und vermittelt ab einem bestimmten Zeitpunkt interne/externe Kunden an eine nächste Instanz weiter. Sie schliesst schwierige Gesprächsmomente entweder selbständig mental ab oder nimmt allenfalls betriebliche Unterstützungsangebote für die Verarbeitung in Anspruch (Coaching, Mentoring, Intervention, Supervision etc.).											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Problemlösungstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>Richtziel 1.7.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sich in schwierigen Situationen korrekt- und lösungsorientiert zu verhalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.7.1.1.	... ist in der Lage, sich anhand einer konkreten Situation in die Konfliktpartner einzufühlen und deren mögliche Sicht des Konfliktes zu beschreiben.	K5			x	x	x		x		
<b>Richtziel 1.7.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu Konfliktsituationen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.7.2.1.	... ist in der Lage, die neun Eskalationsstufen (zum Beispiel nach Glasl) zu benennen und die entsprechenden Verhaltensweisen in eigenen Worten zu beschreiben.	K2			x	x	x		x		
1.7.2.2.	... kann die Merkmale einer Win-Win-Situation anhand eines Vergleichs mit Win-Lose- und Lose-Lose-Situationen definieren.	K1			x	x	x		x		
<b>Richtziel 1.7.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist sich der Wichtigkeit von kunden- und lösungsorientiertem Verhalten in schwierigen Situationen bewusst.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.7.3.1.	... ist in der Lage, anhand eines Beispiels die Wichtigkeit konstruktiver Lösungen von Konfliktsituationen aufzuzeigen.	K2			x	x	x		x		

<b>2. Handlungskompetenzbereich:</b> Kunden gewinnen											
<b>2.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Neukunden und Interessenten betriebskonform bedienen											
<b>2.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog meldet sich am Telefon deutlich nach den betrieblichen Vorgaben. Bei einem eingegangenen Anruf nimmt sie gleich zu Beginn des Gesprächs den Namen des Anrufers auf. Sie fragt mit den speziellen Fragetechniken und unter Zuhilfenahme eines Glossars mit Standardsätzen nach deren Bedürfnissen/Interessen. Die Fachperson Kundendialog nimmt Bezug auf das entsprechende Motiv für den Anruf (vom Kunden eingereichtes Formular, Kundeninteresse). Während des Gesprächs spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um eine persönliche Bindung zu gestalten.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten		Selbstständigkeit							
<b>Richtziel 2.1.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über Wissen zu den betrieblichen Vorgaben und Hilfsmitteln sowie zu den Fragetechniken für Gespräche mit Neukunden und Interessenten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.1.2.1.	... ist in der Lage, den Einsatz sowie die spezifischen Zielsetzungen von mindestens fünf Fragetechniken zu beschreiben.	K2			x	x	x	x	x	X	x
2.1.2.3.	... ist in der Lage, die wesentlichen Merkmale zum Aufbau einer persönlichen Kundenbindung zu nennen.	K1			x	x					
<b>Richtziel 2.1.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.1.3.2.	... kann anhand von eigenen Beispielen nachvollziehbar beschreiben, wie sie konkret den Bedürfnissen verschiedener Kunden begegnet.	K2			x	x		x	x		
<b>2.2. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten											
<b>2.2. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog gestaltet den Gesprächseinstieg mit Hinweisen zu Nutzen und Mehrwert aus Kundensicht. Dann gibt sie mit den speziellen Gesprächsführungstechniken und unter Zuhilfenahme von Glossars und Standardsätzen Informationen zu Produkten, Produkterweiterungen, Zusatzleistungen, Serviceangeboten etc. Wo möglich und vorhanden nimmt sie Bezug auf das entsprechende Kundenmotiv (vom Kunden eingerichtetes Formular, Kundeninteresse). Sie verwendet für die telefonische Gesprächsführung Aspekte des persönlichen Ausdrucks (Stimmfarbe, Mimik). Während des Gesprächs spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um die persönliche Bindung weiter zu erhalten. Sie verwendet zur Unterstützung auch Nachschlageunterlagen zu den verschiedenen Kundentypen und dem richtigen Umgang mit ihnen.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Präsentationstechniken Verkaufstechniken											

<b>Richtziel 2.2.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K3			x	x	x	x	x	x	x
2.2.2.2.	... kann anhand eines Kundengesprächs die verbale und nonverbale (Mimik, Gestik) Kommunikation in der Gesprächssituation beschreiben.	K2			x	x			x		
<b>2.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik adäquat reagieren											
<b>2.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog berät Kunden aufgrund der erkannten Bedürfnisse. Sie gibt ihnen fach- und sachbezogene Informationen ab. Dazu benützt sie die unterstützenden Produktbeschreibungen, FAQ, Standardformulierungen, Argumente etc., welche ihr elektronisch und auf Papier zur Verfügung stehen. Auf Einwände, Kritik und Ablehnung seitens der Kunden reagiert sie adäquat und professionell											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Angepasste Umgangsformen Verhandlungsfähigkeit									
<b>Richtziel 2.3.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, Gespräche kundengerecht zu führen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.3.3.1.	... kann mindestens drei Vorteile der für den Kunden passenden Angebote verständlich beschreiben.	K2			x		x	x	x		
<b>Richtziel 2.3.4</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundeneinwände zu analysieren und dementsprechend zu reagieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.3.4.1.	... ist in der Lage, anhand von Fallbeschreibungen die Kundeneinwände zu analysieren und die weiteren Vorgehensschritte nachvollziehbar zu schildern.	K4			x	x	x	x	x		
<b>2.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben											
<b>2.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog gibt den Kunden korrekte Hinweise und Informationen zu Zahlungsmodalitäten, Geschäftsbedingungen, Lieferung und Abholung, Garantie- und Rückgaberecht. Dazu stützt sie sich wiederum auf betriebliche FAQ, AGB, Standardsätze, Vertragsvorlagen u.ä.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Mit Informationsquellen umgehen											



Richtziel 2.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, den Kunden konkrete und sachdienliche Hinweise und Informationen zu geben.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K2			x		x				
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.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K2			x			x	x		
<b>2.5. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundendaten sorgfältig recherchieren und effizient verwalten											
<b>2.5. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog recherchiert vor oder während eines Anrufs, ob bereits relevante Daten des betreffenden Kunden im System vorhanden sind. Wenn nicht, nimmt sie die nötigen Daten auf, ergänzt oder aktualisiert bereits Vorhandenes. Sie vermeidet aktiv Doppelspurigkeiten in der Kundendatenverwaltung. Falls der Kunde Mühe bekundet, die nötigen Daten zu geben, argumentiert sie nach den Standardargumenten betreffend Datensicherheit und Datenschutz.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken Mit Informationsquellen umgehen Arbeitstechniken		Diskretion		Selbstständigkeit							
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.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.5.2.1.	... kann die betrieblichen Datenschutzregelungen im Umgang mit Kundendaten aufzählen und deren Auswirkungen verständlich beschreiben.	K2			x	x	x				
2.5.2.2.	... ist in der Lage zu beschreiben, wie die Datenschutzbestimmungen wirkungsvoll und verständlich an Kunden vermittelt werden können.	K2			x	x	x				
Richtziel 2.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, einzuschätzen, welche Daten für die korrekte Datenablage von Relevanz sind.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.5.4.1.	... kann die Unterschiede zwischen notwendigen und relevanten Datenerfassungen nachvollziehbar aufzeigen.	K2			x	x	x				

<b>2.6. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Gesprächsabschlüsse gestalten											
<b>2.6. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog schliesst das Gespräch im geeigneten Moment mit einem Auftragsabschluss ab. Sie streicht zu Gesprächsende nochmals das Hauptargument/Kundennutzen/Kundenmehrwert heraus. Sie fasst das Gespräch kurz zusammen, bedankt und verabschiedet sich.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Verhandlungsfähigkeit									
<b>Richtziel 2.6.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den Signalen des Kunden und betrieblichen Vorgaben und kennt Techniken für korrekte Gesprächsabschlüsse.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.6.2.1.	... kann den Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss in einem vorgegebenen Gespräch sowie die damit verbundenen weiteren Schritte aufzeigen.	K2			x	x	x	x	x	x	x
2.6.2.2.	... ist in der Lage, mündlich die Wichtigkeit der Zusammenfassung von Hauptargumenten und dessen Mehrwert für den Kunden aufzuzeigen.	K2			x	x	x				
<b>2.7. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
<b>2.7. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog führt Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch. Sie verwendet zur Unterstützung die betrieblichen Hilfsangebote wie Nachschlagewerke, Glossars etc.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>Richtziel 2.7.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit der Unterstützung von betrieblichen Arbeitsmitteln kompetent Kundengespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch zu führen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.7.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x	x	x	x	x	x	x

<b>3. Handlungskompetenzbereich:</b> Kunden betreuen											
<b>3.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenanliegen methodengestützt analysieren											
<b>3.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog erfasst mittels geeigneter Fragetechnik, aktivem Zuhören und Textverständnis die Anliegen bestehender Kunden. Sie geht systematisch vor, um die Problembehandlung effizient zu gestalten. Sie bestätigt dem Kunden, sein Anliegen verstanden zu haben. Mit Kundeneinwänden geht sie gewandt um und argumentiert entsprechend.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten Verhandlungsfähigkeit									
<b>Richtziel 3.1.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.1.1.1.	... ist in der Lage, zu beschreiben, welche Informationen mit welchen Fragetechniken in einem Kundengespräch ermittelt werden können.	K2			x	x	x	x	x	x	
<b>Richtziel 3.1.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über fundiertes Wissen im Bereich der Fragetechnik, Kommunikation und der Textanalyse.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.1.2.1.	... ist in der Lage, mindestens drei verschiedene Fragetypen und deren Wirkungsweise nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x	x	x	x	x	x	x
3.1.2.2.	... kann die Grundlagen der Kommunikation anhand einer selbst erstellten Grafik einem Laien nachvollziehbar erklären.	K2			x	x					
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.	K5			x					x	x
<b>Richtziel 3.1.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, das konkrete Kundenanliegen herauszufinden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.1.3.1.	... ist in der Lage, die Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben.	K2			x	x	x	x	x	x	x
3.1.3.2.	... kann ihre Argumentation bei Kundeneinwänden adressatengerecht und verständlich schriftlich formulieren.	K5			x	x		x	x		
<b>Richtziel 3.1.4</b> Die Fachperson Kundendialog versteht es, sich in den Kunden hinein zu versetzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K5			x	x		x	x		

<b>3.2. Berufliche Handlungskompetenz:</b> In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln											
<b>3.2. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog schafft mit ihrer Ausdrucksweise (Stimme, Schreibstil etc.) und ihrer Vorgehensweise ein ruhiges und angenehmes Kommunikationsklima. Sie begegnet dem Kunden mit Verständnis für seine Situation oder Umstände in denen er sich befinden kann. Durch das empathische und kompetente Vorgehen der Fachperson Kundendialog vermittelt sie dem Kunden ein Gefühl von Sicherheit.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Mit Belastungen umgehen Angepasste Umgangsformen									
<b>Richtziel 3.2.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K5			x	x	x	x	x	x	x
<b>Richtziel 3.2.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K1			x	x	x	x	x	x	x
3.2.2.3.	... kann die wesentlichen Kommunikationstechniken anhand ihrer spezifischen Merkmale beschreiben.	K2			x	x					
<b>Richtziel 3.2.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K2			x	x			x		
<b>3.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Problemanalyse auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken											
<b>3.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog kennt die betrieblichen Informationssysteme und Datenbanken, welche über die Kundenbeziehung und Aktivitäten des Kunden Auskunft geben. Sie prüft und eruiert anhand der Vorgänge mögliche Fehler. Sie kennt die Häufigkeit von Fehlerquellen und priorisiert ihre Vorgehensweise. Die Fachperson Kundendialog meistert Kundenkontakte durch Fragen, aktives Zuhören und passenden Schreibstil (auch im Schriftverkehr).											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken Mit Informationsquellen umgehen		Transferfähigkeit									

<b>3.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundengerechte Lösung erarbeiten											
<b>3.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog findet für den Kunden angepasste Lösungen auf der Basis der betriebsinternen Prozesse und Vorgaben zu Dienstleistungen und Produkten. Sie kann die für den Kunden bestmögliche Variante abschätzen. Diesen Lösungsvorschlag kommuniziert sie in für den Kunden verständlicher Art und Weise.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Problemlösungstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>Richtziel 3.4.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.4.3.4.	... ist in der Lage, die Umsetzung der Grundsätze von adressatengerechter Kommunikation anhand eigener Beispiele zu beschreiben.	K2			x	x				x	x
<b>3.5. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen.											
<b>3.5. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog schliesst einen Kundenkontakt aktiv ab und kommuniziert zusammenfassend den Inhalt und/oder das weitere Vorgehen mit Terminen und Verantwortlichkeiten. Entweder holt sie vom Kunden die Bestätigung ab, dass sein Anliegen gelöst oder beantwortet ist und verabschiedet sich mit der geeigneten Verabschiedungsformel oder die Fachperson Kundendialog leitet Gespräche und Anliegen, welche sie nicht vollumfänglich in Eigenverantwortung abwickeln kann, an geeignete Mitarbeitende oder Abteilungen weiter. Den Kunden informiert sie über die Gründe dieser Massnahme.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten		Selbstständigkeit							
<b>Richtziel 3.5.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Anliegen kundengerecht abzuschliessen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.1.1.	... ist in der Lage, mit geeigneten Worten ein Gespräch zum Abschluss zu lenken und sinnvoll zusammenzufassen.	K5			x	x	x	x	x		
<b>3.6. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenanliegen weiterbearbeiten											
<b>3.6. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog leitet nach Abschluss des Gesprächs die für die weitere Bearbeitung des Kundenanliegens notwendigen Informationen an die entsprechende Stelle weiter. Sie erfasst das Anliegen der Kunden und diesbezügliche Abmachungen verständlich in der Kundendatenbank. Aufgaben im Zusammenhang mit der Weiterbearbeitung der Kundenanliegen vollzieht sie selbstständig im Rahmen ihrer Befugnisse. Die Fachperson Kundendialog reflektiert ihr eigenes Gesprächsverhalten und leitet für sich Gesprächsoptimierungen ab.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Problemlösungstechniken				Selbstständigkeit							

<b>Richtziel 3.6.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, neu vereinbarte Kundenlösungen selbstständig zu bearbeiten oder an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.6.1.2.	... kann drei mögliche Varianten zur Weiterleitung eines Kundenanliegens benennen.	K1			x	x					
3.6.1.3.	... kann die vollständigen Informationen zur korrekten Weiterleitung an einen Kollegen aufzählen.	K1			x	x					
3.6.1.6.	... kann alle notwendigen Informationen, welche nach einem Kundengespräch erfasst werden, aufzählen.	K1			x	x	x				
<b>3.7. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
<b>3.7. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog führt Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch. Sie verwendet zur Unterstützung die betrieblichen Hilfsangebote wie Nachschlagewerke, Glossars etc.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten									
3.7.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x	x	x	x	x	x	x
<b>4. Handlungskompetenzbereich:</b> Kunden binden											
<b>4.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenbedürfnisse gezielt eruieren											
<b>4.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog nimmt nach festgelegten Kriterien aktiv und regelmässig Kontakt mit Kunden auf und erfragt deren Zufriedenheit und/oder beantwortet Fragen zu Produkten und Dienstleistungen. Sie erkennt das Bedürfnis nach Zusatzinformationen und Zusatzdienstleistungen und reagiert situationsgerecht.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen									
<b>Richtziel 4.1.1</b> 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.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.1.1.1.	... kann mittels vorgegebener Kriterien Kundenfragen und -bedürfnisse verständlich erklären.	K2			x	x	x	x			
4.1.1.2.	... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.	K4			x	x	x	x	x	x	x

Richtziel 4.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den Techniken der Kundenbindung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.1.2.1.	... ist in der Lage, die zentralen Techniken der Kundenbindung anhand der spezifischen Merkmale nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x	x					
Richtziel 4.1.4 Die Fachperson Kundendialog vermag im Kontakt mit den Kunden zuverlässig Unklarheiten und unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen und entsprechend zu reagieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.1.4.3.	... kann drei Fragearten und deren gezielten Einsatz im Gespräch erklären.	K2			x	x	x	x	x	x	x
4.2. Berufliche Handlungskompetenz: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren											
4.2. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog reagiert zum frühestmöglichen und geeigneten Zeitpunkt auf Unzufriedenheit und/oder mögliche Kündigungsabsichten des Kunden in wertschätzender Art und Weise. Sie erfragt die Gründe der Kündigungsabsicht oder der Unzufriedenheit und argumentiert und reagiert angepasst. Bei Bedarf trifft sie notwendige Abklärungen, um dem Kunden angepasste Vertragsänderungen vorzuschlagen und um Missverständnisse und Unzufriedenheiten auszuräumen.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Kommunikationsfähigkeiten Verhandlungsfähigkeit		Kooperationsfähigkeit							
Richtziel 4.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.2.2.3.	... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.	K2			x		x	x	x	x	x
4.3. Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln											
4.3. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog behandelt Beschwerden lösungsorientiert und beantwortet die Fragen abschliessend. Oder sie erklärt und begründet dem Kunden die Vorgänge, welche zur Unzufriedenheit geführt haben. Sie erfasst die Gemütslage des Kunden und entwickelt Empathie. Die Fachperson Kundendialog nimmt den Kunden in seinem Anliegen ernst und kann ihn beschwichtigen. Sie bearbeitet sein Anliegen zu seiner Zufriedenheit und schliesst den Kontakt positiv ab. Sie behandelt Beschwerden mit der nötigen Distanz und dem entsprechenden Fach-Know-How.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Mit Belastungen umgehen		Kooperationsfähigkeit Emotionale Intelligenz							

Richtziel 4.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, der Unzufriedenheit eines Kunden auf engagierte Weise zu begegnen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.3.2.4.	... kann die Gesprächsphasen der Reklamationen nennen.	K1			x	x	x	x	x	x	x
<b>4.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Proaktiv Kunden über Neuheiten informieren											
<b>4.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog informiert im Sinne einer guten Kundenbindung diese regelmässig und proaktiv über Produkte und Dienstleistungsneuigkeiten und allfällige Zusatznutzen. Sie erkennt, wann diese Informationen dem Kunden hilfreich sind und kann in kurzen und klaren Sätzen die Informationen vermitteln.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Verkaufstechniken		Angepasste Umgangsformen Transferfähigkeit		Kooperationsfähigkeit							
<b>4.5. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Situationen der Kundenverblüffung schaffen											
<b>4.5. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog begeistert den Kunden immer wieder mit unerwarteten Informationen und Dienstleistungen. Sie erkennt die geeigneten Situationen und nutzt die gegebenen Chancen.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Verkaufstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>4.6. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
<b>4.6. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog führt Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch. Sie verwendet zur Unterstützung die betrieblichen Hilfsangebote wie Nachschlagewerke, Glossars etc.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>Richtziel 4.6.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit der Unterstützung von betrieblichen Arbeitsmitteln kompetent Kundengespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch zu führen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.6.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x	x	x	x	x	x	x



<b>5. Handlungskompetenzbereich:</b> Kunden zurückgewinnen											
<b>5.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kontakt zu ehemaligen Kunden aufnehmen											
<b>5.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog kontaktiert ehemalige Kunden, um den Grund für eine Kündigung zu erfahren. Sie stellt sich beim Kunden in sympathischer Weise vor und eröffnet das Gespräch. Sie informiert den Kunden über den Grund des Anrufes und motiviert den Kunden für ein Gespräch über die Hintergründe einer Kündigung.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen									
<b>5.2. Berufliche Handlungskompetenz:</b> In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden											
<b>5.2. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog führt mittels gezielt eingesetzter Fragetechniken das Gespräch. Sie geht dabei individuell auf den Kunden ein und hört aktiv zu. Sie beeinflusst in der Interaktion mit dem Kunden den Verlauf des Gespräches.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen									
<b>Richtziel 5.2.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K2			x	x	x	x	x	x	x
<b>Richtziel 5.2.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, individuell auf den Kunden einzugehen und ihm aufmerksam und aktiv zuzuhören.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K2			x	x					
<b>5.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Gespräche mit ehemaligen Kunden mit Angeboten abschliessen											
<b>5.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog unterbreitet dem ehemaligen Kunden ein für ihn interessantes Angebot und präsentiert so das Entgegenkommen der Unternehmung. Sie zeigt dem Kunden seinen Nutzen auf und argumentiert in für den Kunden verständlicher Art und Weise.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Entscheidungstechniken Problemlösungstechniken Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen		Kooperationsfähigkeit							

<b>5.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen											
<b>5.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog vereinbart zusammen mit dem ehemaligen Kunden zum Abschluss eines Gespräches die Verantwortlichkeiten und weiteren Termine. Sie legt das weitere Vorgehen fest.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken Entscheidungstechniken											
<b>Richtziel 5.4.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	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.	K5			x	x	x	x	x	x	x
<b>5.5. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
<b>5.5. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog führt Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch. Sie verwendet zur Unterstützung die betrieblichen Hilfsangebote wie Nachschlagewerke, Glossars etc.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Kommunikationsfähigkeiten									
<b>Richtziel 5.5.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit der Unterstützung von betrieblichen Arbeitsmitteln kompetent Kundengespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch zu führen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.5.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x	x	x	x	x		

<b>6. Handlungskompetenzbereich:</b> Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen											
<b>6.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen											
<b>6.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog benötigt zur Erfüllung ihrer Tätigkeit eine Vielzahl von Arbeitsinstrumenten, wie Computer, Fax, Telefon, Drucker, Scanner etc. Sie setzt diese in ihrer täglichen Arbeit gezielt und effizient ein. Sie kennt und nutzt die wichtigsten Schnittstellen (beispielsweise zu anderen Abteilungen, zu anderen Systemen).											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Arbeitstechniken		Transferfähigkeit									
<b>6.2. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen											
<b>6.2. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog nutzt die berufsrelevanten Applikationen und Systeme selbstständig. Sie kennt die Abläufe und Prozesse und erfasst und bildet ihre Handlungen und Aktivitäten ab. Sie kennt die wichtigsten Vorgaben und Notationen der Unternehmung. Durch vernetztes Denken erkennt sie die Zusammenhänge zwischen den Produkten/Dienstleistungen und den Abbildungen in den Systemen.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Transferfähigkeit									
<b>6.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Betriebseigene Infrastruktur kunden- und auftragsgerecht einsetzen											
<b>6.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog verwendet die ihr zur Verfügung stehende Infrastruktur (Intranet, Internet, Extranet, Datenablage / Dokumentenstruktur) zur Arbeitserledigung. Sie setzt diese Hilfsmittel kunden- und auftragsgerecht ein. Sie benützt die hinterlegten Abläufe, Prozesse, Weisungen, Vorlagen und Informationen zur Unternehmung sowie den Produkten.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
Mit Informationsquellen umgehen											
<b>Richtziel 6.3.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der bestehenden Infrastruktur.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	ÜK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.3.2.1.	... kann fünf Komponenten der Infrastruktur und die Einsatzmöglichkeit erklären.	K2			x	x	x	x	x		
<b>Richtziel 6.3.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die zur Verfügung stehende Infrastruktur auf Verbesserungspotenzial hin zu analysieren.											

<b>7. Handlungskompetenzbereich:</b> Vorschriften und Vorgaben einhalten											
<b>7.1. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz einhalten.											
<b>7.1. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog verrichtet ihre Tätigkeiten unter ständiger Berücksichtigung und Einhaltung der Vorschriften, Vorgaben, Konzepte und Merkblättern und mit Verantwortungsgefühl. Zu ihrem eigenen Schutz (Stressbelastung) und für ihre Gesundheit (psychisch, physisch und ergonomisch) hält sie sich an die Hinweise und Empfehlungen von Betrieb, Verband, Umweltschutz, SUVA etc.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Transferfähigkeit									
<b>Richtziel 7.1.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Tätigkeit unter ständiger Berücksichtigung und Einhaltung der verschiedenen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu verrichten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.1.1.2.	... kann ihr eigenes Tun und Handeln im Umgang mit Vorschriften anhand von Beispielen beschreiben.	K2			x	x	x				
<b>Richtziel 7.1.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse der verschiedenen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.1.2.1.	... ist in der Lage, die wichtigsten Vorschriften zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und Umweltschutz aufzuzählen.	K1			x	x	x				
<b>Richtziel 7.1.3</b> Die Fachperson Kundendialog kann Konsequenzen und Risiken einer Zuwiderhandlung der verschiedenen Vorschriften einschätzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.1.3.1.	... kann die Folgen bei Nicht-Einhalten der Vorschriften mit eigenen Worten erklären.	K2			x	x	x				
<b>7.3. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Datensicherheit und Datenschutz beachten											
<b>7.3. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog kann die Wichtigkeit der Einhaltung der Bestimmungen zu Datensicherheit und Datenschutz richtig einschätzen. Sie beachtet bei ihrer täglichen Arbeit die gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen dazu. Bei einer neuen Datenerfassung identifiziert sie den betreffenden Kunden/Interessenten. Sie ist sich der Konsequenzen (Geschäftsrisiken) bei unsachgemäßem Datenumgang bewusst.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Transferfähigkeit									

<b>Richtziel 7.3.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sorgfältig und unter Einhaltung der betrieblichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz zu arbeiten.											
<b>Richtziel 7.3.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen zu Datensicherheit und Datenschutz.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.3.2.1.	... ist in der Lage, die gesetzlichen und die betrieblichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz vollständig zu nennen.	K2			x	x	x				
7.3.2.2.	... kann anhand von eigenen Beispielen beschreiben, wie sie die betrieblichen und gesetzlichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz in ihrer täglichen Arbeit konkret berücksichtigt und umsetzt.	K2			x	x	x				
<b>Richtziel 7.3.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist sich der Relevanz der Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz bewusst.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.3.3.1.	... kann die Folgen bei einer Nicht-Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz erklären.	K2			x	x	x				
<b>7.4. Berufliche Handlungskompetenz:</b> Bei der Arbeit die internen Weisungen und die Kundenvorgaben konsequent umsetzen											
<b>7.4. Leitziel:</b> Die Fachperson Kundendialog beachtet die spezifischen Weisungen, Vorschriften und Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers.											
<b>Methodenkompetenzen</b>		<b>Sozialkompetenzen</b>		<b>Selbstkompetenzen</b>							
		Transferfähigkeit									
<b>Richtziel 7.4.3</b> Die Fachperson Kundendialog kann divergierende Weisungen oder Vorschriften zwischen dem eigenen und dem Kundenunternehmen erkennen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.4.3.1.	... ist in der Lage, anhand einer selbst erstellten Liste divergierende Weisungen oder Vorschriften zwischen dem eigenen und einem Kundenunternehmen zu nennen und mögliche Auswirkungen auf ihre Tätigkeit plausibel zu beschreiben.	K5			x	x	x				

## Themen Berufsschule nach Semester

### 1. Semester

<b>Themen Arbeitsorganisation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan OdA</b>
Kennen und interpretieren von Leitbild, Vision, Charta	1.1.2.1/.7.4.3.1.
Organisation einer Unternehmung, Hierarchien, Strukturen und Prozesse	1.4.2.2./1.4.2.3.
Umgangsformen im Arbeitsumfeld	1.1.1.1.
Verhaltens- und Erscheinungsbildbewusstsein	1.1.1.1./1.1.1.2.
Kennen und Handhabung der alltäglichen Arbeitsinstrumente (Handbücher, Intranet, etc.)	1.2.2.1./1.2.2.2.
Nonverbale Kommunikation	1.5.1.1./2.2.2.2.
Dienstleistungsmerkmale der eigenen Unternehmung	1.5.2.1.
Teamarbeit 1. und 2. Semester	1.5.2.2./1.5.2.3./1.5.2.4./1.5.4.1.
Dienstleistungs- und Kundenorientierung	3.2.3.1./4.1.2.1./2./3./4./5.
Konfliktmanagement 1, 2. und 4. Semester	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
<b>ThemenVorgaben und Vorschriften einhalten</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan OdA</b>
Datenschutz	2.5.2.1./2.5.2.2./7.3.2.1./7.3.2.2./7.3.3.1.
AGB	7.4.3.1.
Vorschriften und Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz	7.1.1.2./7.1.2.1./7.1.3.1.
<b>Themen Kommunikationsanlagen und Technik</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan OdA</b>
Umfang Arbeitsinstrumente kennen	1.6.1.5./1.6.2.1./6.3.2.1.

<b>Themen Deutsch</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D</b>
Verwendung von Rechtschreibhilfen	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Rechtschreibung	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Wortlehre	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Verb (ohne aktiv und passiv)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Lernen (Lerntechnik, Umgang mit Hausaufgaben und Proben)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Ideen sammeln und Inhalte strukturieren (Brainstorming, Clustering, Mindmapping)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Sich und andere vorstellen	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Kommunizieren: - aktiv zuhören - beobachten statt werten - Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken - verbale und nonverbale Kommunikation	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2.,/3.7.1.2.,
<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan</b>
Das Unternehmen im wirtschaftlichen Umfeld, Anspruchsgruppen	gem. ABU Rahmenlehrplan
Organisationslehre: Ablauf- und Aufbauorganisation	gem. ABU Rahmenlehrplan
Einführung ins Recht, Rechtsquellen, Rechtsgrundsätze	gem. ABU Rahmenlehrplan
Begriffe zum Personenrecht (ZGB)	gem. ABU Rahmenlehrplan
Entstehungsgründe der Obligation	gem. ABU Rahmenlehrplan
Formvorschriften von Verträgen, Vertragsmängel	gem. ABU Rahmenlehrplan
Übersicht über den Arbeitsvertrag (inkl. Lehrvertrag)	gem. ABU Rahmenlehrplan

Themen Kunden-Kommunikation	Leistungsziel gem. Bildungsplan OaA
Gesprächsvorbereitung	2.1.2.3./4.1.2.1.
Anmeldung nach betrieblichen Vorgaben	2.1.2.3.
Anwenden von Standardsätzen	3.2.1.2.
Persönliche Bindung zu Gesprächspartner aufnehmen	2.1.2.3./4.1.1.2.
ID-Check durchführen	7.3.2.2.
Fragetechnik alle Semester	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Aktives Zuhören	3.1.1.1./5.2.3.3.
Kundentypen	2.1.3.2./2.2.2.1./2.2.2.2./3.1.4.1./3.2.3.1./4.2.2.3.
Gesprächsnotizen verfassen, <a href="#">Link zu Deutschunterricht</a>	2.5.4.1./3.6.1.6.
Kundenmotive erfragen, kennen und nutzen	2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.4.1./4.1.1.1.
Informationen zu Produkten und Dienstleistungen geben	2.3.3.1.
Gesprächsführung übernehmen	2.1.3.2.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Kurze, verständliche, prägnante Formulierungen	3.4.3.4.
Warteposition und Weiterleitungen von Gesprächen, Triage	3.6.1.2./3.6.1.3.
Nachbearbeitung von Gesprächen	3.6.1.6.
Kommunikationsgrundsätze	2.2.2.2./3.1.2.2./3.2.2.3.
Weiteres Vorgehen mit Kunden festlegen 1. und 2. Semester	2.3.4.1.
Zusammenfassungen von Gesprächen 1. und 2. Semester	2.6.2.2./3.5.1.1.
Beratungsgespräch erfolgreich abschliessen 1. und 2. Semester	2.6.2.1./3.5.1.1.
Gesprächsabschluss herbeiführen, Verabschiedung 1. und 2. Semester	2.6.2.1./2.6.2.2./3.5.1.1./5.4.2.2.



## 2. Semester

<b>Themen Arbeitsorganisation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Umgangsformen im Arbeitsumfeld	1.1.1.1.
Stellen- und Funktionsbeschreibung	1.4.2.4.
Zeitmanagement, Prioritäten setzen	1.3.2.1.
Strukturiertes Arbeiten	1.2.3.1.
Konfliktmanagement 1, 2. und 4. Semester	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
<b>ThemenVorgaben und Vorschriften einhalten</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Datenschutz	2.5.2.1./2.5.2.2./7.3.2.1./7.3.2.2./7.3.3.1.
AGB	7.4.3.1.
Vorschriften und Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz	7.1.1.2./7.1.2.1./7.1.3.1.
<b>Themen Kommunikationsanlagen und Technik</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Einsatz von Office Programmen 2., 3. und 4. Semester	1.6.1.5./1.6.2.1.
Einsatz und Aufbau von Datenbanken	2.5.4.1./3.6.1.6.
<b>Themen Deutsch</b>	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Verb (aktiv und passiv)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Nomen	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Wortschatz erweitern (Fremdwörter)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Lesen und zusammenfassen (Texte und Diagramme lesen, Texte zusammenfassen)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Diskutieren und protokollieren: - Protokollarten - Notiztechnik - Darstellung und Sprache	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Schriftlich kommunizieren	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2./3.7.1.2.

<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan</b>
Unternehmungsmodell, Grundstrategie und Leitbild, Businessplan	gem. ABU Rahmenlehrplan
Lohnabrechnung, Umgang mit Geld, Budget, Zahlungsverkehr	gem. ABU Rahmenlehrplan
Steuern und Versicherung	gem. ABU Rahmenlehrplan
Wirtschaftliche Fachbegriffe	gem. ABU Rahmenlehrplan
Personal: Stellen- und Funktionsbeschreibung	gem. ABU Rahmenlehrplan
<b>Themen Kunden-Kommunikation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Stimmeinsatz	2.1.3.2.
Weiteres Vorgehen mit Kunden festlegen 1. und 2. Semester	2.3.4.1.
Zusammenfassungen von Gesprächen 1. und 2. Semester	2.6.2.2./3.5.1.1.
Beratungsgespräch erfolgreich abschliessen 1. und 2. Semester	2.6.2.1./3.5.1.1.
Gesprächsabschluss herbeiführen, Verabschiedung 1. und 2. Semester	2.6.2.1./2.6.2.2./3.5.1.1./5.4.2.2.
Fragetechnik alle Semester	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Zusatzinformationen geben	2.4.3.1.
Umgang mit Todesfällen	4.1.1.1.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.

### 3. Semester

<b>Themen Kommunikationsanlagen und Technik</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Einsatz von Office Programmen 2., 3. und 4. Semester	1.6.1.5./1.6.2.1.
<b>Themen Arbeitsorganisation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Selbstmanagement, vorausschauend organisieren	1.3.2.1.
Motivation 3. und 4. Semester	1.3.2.1.
Mentale Stärke	1.3.2.1.
Feedback-Regeln	1.6.1.2.
Empfang und Rundgang von unterschiedlichen Gästen	1.6.1.5.
<b>Themen Deutsch</b>	
Adjektiv	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Pronomen	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Partikeln	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Satzlehre	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Berichte und kommentieren (Zeitungsbericht, Kommentar, Leserbrief)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Interviewen für Porträt; Interview vorbereiten und durchführen	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Berufsporträt	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Frei und sicher präsentieren	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan</b>
Produkt- und Marktziele, Marketing-Mix	gem. ABU Rahmenlehrplan
Grundlagen der Volkswirtschaftslehre	gem. ABU Rahmenlehrplan
Wirtschaftskreislauf, BIP, Volkseinkommen, Produktionsfaktoren	gem. ABU Rahmenlehrplan

Geld und Konjunktur	gem. ABU Rahmenlehrplan
Aktuelles Wirtschaftsgeschehen	gem. ABU Rahmenlehrplan
Tests	gem. ABU Rahmenlehrplan
Testbesprechung	gem. ABU Rahmenlehrplan
<b>Themen Kunden-Kommunikation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Kundenprofile	2.1.3.2./3.1.4.1.
Bedarfsanalyse	2.1.3.2./4.1.1.1.
Kundeneinwände behandeln 3. und 4. Semester	2.1.3.2./2.3.4.1./3.1.3.2.
Nutzenargumentation 3. und 4. Semester	2.3.3.1./2.4.4.1.
Fragetechnik alle Semester	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Kundensignale einordnen und reagieren 3. und 4. Semester	2.3.4.1./2.6.2.1.
Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen 3. und 4. Semester	2.6.2.1./3.5.1.1.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./3.2.3.1./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.

## 4. Semester

<b>Themen Arbeitsorganisation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Motivation 3. und 4. Semester	1.3.2.1.
Erstellen von Handbüchern, Strukturieren, aktualisieren und gezielt einsetzen	1.2.3.1.
Unterlagen zu Dienstleistungen erstellen (Flyer zu einem Produkt)	1.6.2.1.
Konfliktmanagement 1, 2. und 4. Semester	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
Stressmanagement	1.3.2.1.
<b>Themen Kommunikationsanlagen und Technik</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Einsatz von Office Programmen 2., 3. und 4. Semester	1.6.1.5./1.6.2.1.
Contact Center Technik Aufbau	6.3.2.1.
<b>Themen Deutsch</b>	
Satzlehre	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Zeichensetzung	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Erzählen und schildern (Erzähltechnik, Sprache und Stil)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Schriftlich argumentieren und erörtern	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Recherchieren und Arbeiten verfassen (für VA)	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	
Doppelten Buchhaltung: Aktiv- und Passivkonten, Bilanz	gem. ABU Rahmenlehrplan
Aufwand- und Ertragskonten, Erfolgsrechnung	gem. ABU Rahmenlehrplan
Journal, Hauptbuch, Jahresabschluss	gem. ABU Rahmenlehrplan
Übersicht über die Veräusserungsverträge (Kaufvertrag)	gem. ABU Rahmenlehrplan

Themen Kunden-Kommunikation	Leistungsziel gem. Bildungsplan OaA
Kundeneinwände behandeln 3. und 4. Semester	2.1.3.2./2.3.4.1./3.1.3.2.
Nutzenargumentation 3. und 4. Semester	2.3.3.1./2.4.4.1.
Fragetechnik	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Kundensignale einordnen und reagieren 3. und 4. Semester	2.3.4.1./2.6.2.1.
Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen 3. und 4. Semester	2.6.2.1./3.5.1.1.
Empathie	3.1.4.1./3.2.2.2./4.2.2.3.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./3.2.3.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Schwierige Kunden	2.1.3.2./2.2.2.1./2.2.2.2./3.1.4.1./3.2.3.1./4.2.2.3.
Umfragen strukturiert durchführen 3., 4. und 5. Semester	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.

## 5. Semester

<b>Themen Arbeitsorganisation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Einführung neuer Lernenden und Rundgang interne MA (ev. auch im 2. LJ)	1.6.1.2./1.6.1.5.
Mentale Stärke (ev. auch im 2. LJ)	Arbeitsorganisation
<b>Themen Kommunikationsanlagen und Technik</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan Oda</b>
Contact Center Technik Aufbau	6.3.2.1.
<b>Themen Deutsch</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D</b>
Vertiefungsarbeit	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Repetition der prüfungsrelevanten Inhalte	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Vertiefungsarbeit	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Sich bewerben	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan</b>
Minderungen und Verrechnungssteuer	gem. ABU Rahmenlehrplan
Warenhandel (ohne laufende Inventur)	gem. ABU Rahmenlehrplan
Übersicht über den Mietvertrag	gem. ABU Rahmenlehrplan
Willensbildung, politische Parteien	gem. ABU Rahmenlehrplan
Institutionen auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene	gem. ABU Rahmenlehrplan

Themen Kunden-Kommunikation	Leistungsziel gem. Bildungsplan OaA
Fragetechnik alle Semester	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Power Talk (positive Formulierungen, bildhafte Sprache, etc.) 4. und 5. Semester	3.1.2.3./3.4.3.4.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Umfragen strukturiert durchführen 3., 4. und 5. Semester	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.



## 6. Semester

<b>Themen Deutsch</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D</b>
Repetition der prüfungsrelevanten Inhalte	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
Bearbeiten von Prüfungsserien schriftlich	gem. ABU Rahmenlehrplan und KuDi D
<b>Themen Fremdsprachen</b>	
Französisch oder Englisch nach Stundenplaneuropäisches Sprachenportfolio	2.7.1.2./3.7.1.2./4.6.1.2.
<b>Themen ABU Wirtschaft/Recht/ Gesellschaft</b>	<b>gem. ABU Rahmenlehrplan</b>
Mehrwertsteuer	gem. ABU Rahmenlehrplan
Beurteilung von Bilanz- und Erfolgsrechnung	gem. ABU Rahmenlehrplan
Übersicht über das Familienrecht (Ehe- und Erbrecht)	gem. ABU Rahmenlehrplan
Die Schweiz und die Welt, Institutionen der Globalisierung	gem. ABU Rahmenlehrplan
<b>Themen Kunden-Kommunikation</b>	<b>Leistungsziel gem. Bildungsplan O&amp;A</b>
Umfragen strukturiert durchführen 3., 4. und 5. Semester	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.
Fragetechnik alle Semester	2.1.2.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Power Talk (positive Formulierungen, bildhafte Sprache, etc.) 4. und 5. Semester	3.1.2.3./3.4.3.4.
Gesprächsstrategien, Gesprächsphasen alle Semester	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Reklamationsbehandlung alle Semester	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Fragetechnik	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2