

Baustein 3

Gesamtübersicht der sechs Semester

Betrieb

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
1.1. Berufliche Handlungskompetenz: Persönliches Auftreten nach betrieblichen Vorgaben gestalten											
1.1. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Angepasste Umgangsformen									
Richtziel 1.1.1 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...										
1.1.1.3.	... kann ihr Erscheinungsbild sowie die Umgangsformen gesamthaft und den betrieblichen Vorgaben gemäss gestalten.	K3	x			x					
Richtziel 1.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich bewusst, dass sie mit ihrer Person für den Betrieb und dessen Image steht und ist motiviert, mit ihrem Auftreten die betrieblichen Bestimmungen einzuhalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.1.3.1.	... kann anhand eines Beispielles die wesentlichen Merkmale aufzeigen, wie ein/e Mitarbeiter/in einen Betrieb repräsentieren soll.	K2	x			x					

1.1.3.2.	...ist in der Lage, nachvollziehbar zu beschreiben, wie sie die betrieblichen Bestimmungen in ihrem Arbeitsalltag umsetzt.	K2	x			x					
Richtziel 1.1.4 Die Fachperson Kundendialog vermag ihr Verhalten und ihr Erscheinungsbild selber einzuschätzen und dieses bei Abweichungen von den betrieblichen Bedingungen anzupassen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.1.4.1.	...ist in der Lage, anhand einer Checkliste zu den betrieblichen Bedingungen bezüglich Auftreten und Sprache ihr eigenes Erscheinungsbild realistisch einzuschätzen und bei Abweichungen entsprechend anzupassen.	K5	x				x				
1.2. Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten zielgerichtet vorbereiten											
1.2. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Analytisches und geplantes Vorgehen Arbeitstechniken				Selbstständigkeit							
Richtziel 1.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die ihr zugewiesenen Aufgaben entsprechend der Vorgaben, Abmachungen oder des Dienstplans anhand von relevanten Arbeitsinstrumenten auszuführen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.2.1.1.	...ist in der Lage, die für die zugewiesenen Aufgaben erforderlichen Arbeitsinstrumente bereitzustellen und ihren Arbeitsplatz sorgfältig vorzubereiten.	K3	x			x					
1.2.1.2.	... kann die ihr zugewiesenen Aufgaben mithilfe der vorbereiteten Arbeitsinstrumente gesamthaft und korrekt erledigen.	K3	x			x					
Richtziel 1.2.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Auswahl an Arbeitsinstrumenten regelmässig kritisch zu überprüfen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.2.4.1.	...kann ihre Auswahl an Arbeitsinstrumenten kritisch hinterfragen, diese begründen und entsprechende Optimierungsmassnahmen beschreiben.	K5	x				x				
1.3. Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufspausen effizient nutzen.											
1.3. Leitziel: 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 nutzen.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							

Arbeitstechniken		Selbstständigkeit									
Richtziel 1.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Arbeiten vorausplanend aufzubereiten, sodass sie diese entsprechend dem jeweiligen Arbeitsanfall effizient erledigen und allfällige Pausen sinnvoll nutzen kann.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.3.1.1.	... kann ihre Arbeit vorausschauend organisieren und diese bei Abweichungen flexibel und spontan auf die Aktualität abstimmen.	K5	x				x				
Richtziel 1.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich bewusst, dass ihre Arbeit nur bedingt planbar ist und ist motiviert, ihre Arbeit jederzeit effizient zu erledigen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.3.3.1.	... ist in der Lage, anhand einer konkreten Situation das Arbeitsaufkommen abzuschätzen und ihr Vorgehen entsprechend anzupassen.	K5	x				x				
1.3.3.2.	... kann die anstehenden Arbeiten einschätzen und diese proaktiv und engagiert angehen.	K5	x				x				
1.4. Berufliche Handlungskompetenz: Sich in der Organisation professionell bewegen											
1.4. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Entscheidungstechniken											
Richtziel 1.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Strukturen auszuführen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.4.1.1.	... ist in der Lage, ihre Aufgaben engagiert zu bewältigen sowie die betrieblichen Belange in ihrem Arbeitsalltag konsequent zu berücksichtigen.	K5	x				x				
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 ...										
1.4.2.1.	... kann die Produkte und Dienstleistungen des eigenen Unternehmens einer Drittperson adressatengerecht und verständlich beschreiben.	K2	x				x				
Richtziel 1.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, mit Interesse an betriebsinternen Veranstaltungen (beispielsweise Sitzungen, Schulungen, Coachings, Trainings etc.) teilzunehmen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										

1.4.3.1.	... kann anhand von betriebsinternen Beispielen von Veranstaltungen deren Nutzen und Vorteile für alle Beteiligten aufzeigen.	K2	x			x					
----------	---	----	---	--	--	---	--	--	--	--	--

Richtziel 1.4.4 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, sich für die betrieblichen Belange oder bei Neuerungen der betrieblichen Abläufe aktiv zu engagieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.4.4.1.	... kann beschreiben, wie sie eigeninitiativ betriebliche Belange und Neuerungen in ihren Arbeitsalltag umsetzt.	K2	x			x					
Richtziel 1.4.5 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre eigene Rolle und Kompetenzen regelmässig zu überprüfen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.4.5.1.	... ist in der Lage, ihre Aufgaben und Kompetenzen anhand des individuellen Stellen- oder Funktionsbeschriebs auf Abweichungen hin zu überprüfen und geeignete Massnahmen zu ergreifen.	K5	x				x				
1.4.5.2.	... kann ihre formelle Rolle im Unternehmen mit eigenen Worten beschreiben.	K2	x				x				
1.5. Berufliche Handlungskompetenz: Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten											
1.5. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitsstechniken		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 ...										
1.5.1.2.	... ist in der Lage, im Umgang mit Partnern, im Team oder mit Kunden die Bedürfnisse des Gegenübers einzuschätzen und in ihrem Sinne zu reagieren, um effizient zusammen zu arbeiten.	K5	x			x					
1.5.1.3.	... kann während eines Gesprächs mit Kollegen oder Kunden auf nonverbale Signale spontan und angemessen reagieren.	K5	x			x					
Richtziel 1.5.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, im Team zu arbeiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.5.3.1.	... kann sich jederzeit gegenüber externen und internen Abnehmenden (wie Kollegen, Ressortzuständigen, Fachexperten, Superusern, Lieferanten, IT-Unterstützung etc.) dienstleistungsorientiert verhalten.	K3	x			x					
1.5.3.2.	... ist in der Lage, innerhalb ihres Teams aktiv eigene Beiträge zu leisten, empathisch auf die anderen Teammitglieder einzugehen und angepasst zu kommunizieren.	K5	x				x				

1.6. Berufliche Handlungskompetenz: Personen professionell anleiten											
1.6. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
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 ...										
1.6.1.1.	... kann eine Drittperson strukturiert in ihre Aufgaben und Arbeiten einführen und mittels einer konstruktiven Feedbackkultur bei der Umsetzung begleiten.	K5	x					x			
1.6.1.3.	... ist in der Lage, Informationen für Lernende oder neue Mitarbeitende strukturiert aufzubereiten und verständlich zu vermitteln.	K5	x						x		
1.6.1.4.	... kann Lernende oder neue Mitarbeitende mittels der wesentlichen Feedbackregeln konstruktiv bei der Einarbeitung unterstützen.	K5	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 ...										
1.6.2.2.	... kann adressatengerecht, anschaulich, informativ und dem Unternehmen gegenüber loyal Firmeninformationen weitergeben.	K3	x			x	x	x	x		
Richtziel 1.6.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, ihr Wissen an Dritte weiter zu geben.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.6.3.1.	... ist in der Lage, wesentliche Voraussetzungen für eine positive Gestaltung von Kontakten mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Lernenden etc. zu benennen und ihr Verhalten danach auszurichten.	K3	x			x					

Richtziel 1.6.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Situationen zu beurteilen und dementsprechend Lernende und Mitarbeitende zu instruieren und zu korrigieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.6.4.1.	... kann ihre eigene Wirkung auf andere gezielt überprüfen und benennen und wenn nötig, aktiv die Einschätzung von Teammitgliedern und Vorgesetzten abholen und sich entsprechend anpassen.	K4	x				x				
1.6.4.2.	... ist in der Lage, den Wissensstand von Mitarbeitenden und Besuchern einzuschätzen und dementsprechende relevante Informationen zu vergeben.	K5	x						x		
1.7. Berufliche Handlungskompetenz: In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beziehen											
1.7. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog verhält sich in schwierigen Situationen in der Lage, sich 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 selbstständig mental ab oder nimmt allenfalls betriebliche Unterstützungsangebote für die Verarbeitung in Anspruch (Coaching, Mentoring, Intervention, Supervision etc.).											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Problemlösungstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 1.7.1 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 ...										
1.7.1.2.	... kann Konflikte lösungsorientiert und gemeinsam mit dem Gegenüber konstruktiv angehen und zu einem für beide Parteien zufriedenstellenden Resultat führen.	K5	x						x		
1.7.1.3.	... kann sich mit gezielten Massnahmen konkret von schwierigen Situationen abgrenzen und diesen faktenbezogen und sachlich begegnen.	K3	x			x	x				
Richtziel 1.7.4 Die Fachperson Kundendialog kann eine schwierige Situation analysieren und ihr eigenes Vorgehen in Konfliktsituationen reflektieren und Massnahmen ergreifen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.7.4.1.	... ist in der Lage, ihr Vorgehen und die Auswirkungen davon in Konfliktsituationen kritisch zu überprüfen und das Vorgehen gegebenenfalls anzupassen.	K5	x						x		

2. Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen											
2.1. Berufliche Handlungskompetenz: Neukunden und Interessenten betriebskonform bedienen											
2.1. Leitziel: 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 Gespräches spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um eine persönliche Bindung zu gestalten.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten		Selbstständigkeit							
Richtziel 2.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mithilfe der bestehenden Hilfsmittel ein Gespräch nach den betrieblichen Vorgaben zu gestalten und eine persönliche Bindung zum Kunden aufzubauen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.1.1.1.	... ist in der Lage, die vollumfänglich vom Betrieb zur Verfügung gestellten Hilfsmittel (wie Glossar, Skripts, Nachschlageunterlagen usw.) während Telefongesprächen gezielt zu verwenden.	K3	x			x					
2.1.1.2.	... kann im Kundengespräch vollumfänglich nach den betrieblichen Vorgaben kommunizieren.	K5	x				x				
2.1.1.3.	... kann eine persönliche Bindung zum Kunden aufbauen, indem sie den Kunden stets mit dem richtigen Namen anspricht.	K5	x			x					
Richtziel 2.1.2 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 ...										
2.1.2.2.	... kann bei unterschiedlichen Verhaltensweisen von Kunden unter Berücksichtigung der Gesprächsstruktur (betriebliche Vorgaben, Dienstleistungen) ein Gespräch effizient und zielgerichtet gestalten	K3	x			x	x	x	x	x	x
Richtziel 2.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.1.3.1.	... ist in der Lage, proaktiv und auf das individuelle Gesprächsverhalten des Kunden angepasst zu reagieren und dessen Beratungsbedarf (Kundenbedürfnisse) mithilfe einer Checkliste strukturiert einzugrenzen.	K5	x					x	x		

Richtziel 2.1.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, bei einem Anruf die Situation schnell einzuschätzen und daraus die weiteren Schritte abzuleiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.1.4.1.	... ist in der Lage, mittels aktivem Zuhören eine Gesprächssituation zu erfassen und in Notizen festzuhalten.	K5	x			x		x	x		
2.1.4.2.	... kann in einem Kundengespräch adressatengerecht und entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf die Anliegen des Kunden eingehen.	K5	x			x		x	x		
2.1.4.3.	... ist in der Lage, auf der Grundlage ihrer Situationsanalyse dem Kunden die weiteren Schritte nachvollziehbar zu beschreiben.	K5	x			x		x	x		
2.2. Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten											
2.2. Leitziel: 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 Gespräches 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Präsentationstechniken Verkaufstechniken											
Richtziel 2.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ein Kundengespräch aktiv und kundengerecht mittels gezieltem Einsatz von Fragetechniken aufrecht zu erhalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.2.1.1.	... ist in der Lage, mittels adressatengerechter Anwendung von Gesprächstechniken und unter Zuhilfenahme von geeigneten Unterlagen ein Kundengespräch optimal zu führen.	K5	x				x	x	x	x	x
2.2.1.2.	... kann ein Kundengespräch mit einem Interessenten aktiv und initiativ aufrechterhalten.	K5	x				x	x	x	x	x
Richtziel 2.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv die Gesprächsführung zu übernehmen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.2.3.1.	... kann die erworbenen Kenntnisse der Gesprächsführungstechniken und der zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel gezielt auf das Kundenmotiv bezogen einsetzen.	K3	x			x			x		

2.3. Berufliche Handlungskompetenz: Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik adäquat reagieren											
2.3. Leitziel: 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											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Angepasste Umgangsformen Verhandlungsfähigkeit									
Richtziel 2.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kunden mithilfe der ihr zur Verfügung stehenden Unterlagen bedürfnisgerecht, fach- und sachbezogen zu beraten und adäquat auf Einwände und Kritik der Kunden zu reagieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.3.1.1.	... ist in der Lage, in einem Kundengespräch mithilfe der passenden betrieblichen Unterlagen (z.B. Produktbeschreibungen, FAQ, Standardformulierungen etc.) überzeugend zu argumentieren.	K5	x					x	x		
2.3.1.2.	... kann unter Zuhilfenahme der zur Verfügung stehenden Unterlagen angemessen und sachlich auf Einwände und Kritik reagieren.	K5	x					x	x		
Richtziel 2.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu den vorhandenen Produkten, Dienstleistungen und zu den entsprechenden Unterlagen für eine umfassende Beratung der Kunden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.3.2.1.	... ist in der Lage, einer Drittperson die betriebseigenen Produkte, Produktdokumentationen sowie die Dienstleistungen adressatengerecht, vollständig und verständlich zu beschreiben.	K2	x			x	x				
Richtziel 2.3.5 Die Fachperson Kundendialog vermag bei einem Anruf die Situation adäquat einzuschätzen und entsprechend der Motive des Kunden gezielt Informationen zu Produkten und Serviceleistungen zu erteilen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.3.5.1.	... ist in der Lage, die Situation passend für den Kunden einzuschätzen und entsprechend dem ermittelten Kundenmotiv die richtigen und gezielten Informationen zu Produkte- und Serviceleistung adressatengerecht zu übermitteln.	K5	x						x	x	
2.3.5.2.	... kann aufgrund des individuellen Gesprächsverhaltens des Kunden, durch gezielte Fragen und aktivem Zuhören, die Motive erkennen und gezielt Informationen zu Produkt und Serviceleistung erteilen.	K5	x						x	x	

2.4. Berufliche Handlungskompetenz: Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben											
2.4. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Mit Informationsquellen umgehen											
Richtziel 2.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, unter Benutzung der zur Verfügung stehenden Unterlagen korrekte Informationen zu Rahmenbedingungen zu erteilen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.4.1.1.	... kann unter Zuhilfenahme der betrieblichen Unterlagen zu verschiedenen Prozessabläufen (Zahlungsmodalitäten, Geschäftsbedingungen, Lieferung und Abholung, Garantie- und Rückgaberecht) den Kunden korrekte und sachdienliche Informationen erteilen.	K5	x					x	x		
Richtziel 2.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu den produktspezifischen Rahmenbedingungen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.4.2.1.	... ist in der Lage, die Vertragsprozesse anhand von Beispielen aus dem eigenen Betrieb zu beschreiben.	K2	x				x				
2.4.2.2.	... ist in der Lage, die Abhängigkeiten der OR- bzw. ZGB-Vertragsrechte auf das eigene Unternehmen in eigenen Worten zu erklären.	K2	x				x				
2.4.2.3.	... kann zu ausgewählten betrieblichen Produkten die produktspezifischen Rahmenbedingungen vollständig beschreiben.	K2	x				x				
2.4.4.2.	... ist in der Lage einzuschätzen, welche zusätzlichen Informationen der Kunde braucht, sowie diese zu geben.	K3	x					x	x		
2.5. Berufliche Handlungskompetenz: Kundendaten sorgfältig recherchieren und effizient verwalten											
2.5. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitstechniken Mit Informationsquellen umgehen Arbeitstechniken		Diskretion		Selbstständigkeit							

Richtziel 2.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, vor oder während eines Anrufs Kundendaten effizient im System zu verwalten, sowie die betrieblichen Bedingungen bezüglich des Datenschutzes und der Datensicherheit einem Kunden überzeugend darzulegen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ..										
2.5.1.1.	... ist in der Lage, anhand eines vorgegebenen Formulars oder Prozesses systematisch die notwendigen Kundenangaben zu recherchieren, zu ergänzen oder neu aufzunehmen.	K4	x				x				
2.5.1.2.	... kann die betrieblichen Bedingungen bezüglich Datenschutz und Datensicherheit in einem Beispiel dem Kunden adressatengerecht und nutzbringend aufzeigen.	K3	x			x	x				
Richtziel 2.5.3 Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Doppelspurigkeiten in der Verwaltung der Kundendaten aktiv zu vermeiden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.5.3.1.	... ist in der Lage, die Betriebssysteme fachgerecht einzusetzen, um Doppelspurigkeiten bei der Datenerfassung zu vermeiden.	K3	x			x	x				
2.6. Berufliche Handlungskompetenz: Gesprächsabschlüsse gestalten											
2.6. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Verhandlungsfähigkeit									
Richtziel 2.6.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zum geeigneten Zeitpunkt das Gespräch erfolgreich abzuschliessen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ..										
2.6.1.1.	... ist in der Lage, den geeigneten Zeitpunkt zum Gesprächsabschluss zu erkennen und das Hauptargument sowie den Kundennutzen und den Mehrwert für den Kunden hervorzuheben.	K5	x				x				
Richtziel 2.6.3 Die Fachperson Kundendialog kann eine Gesprächssituation in Bezug auf den passenden Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss adäquat einschätzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
2.6.3.1.	... ist in der Lage, bei einem Kundengespräch sicher einzuschätzen, wann der passende Zeitpunkt (positive Kaufsignale, Zustimmung des Kunden etc.) für einen Auftragsabschluss erreicht ist.	K4	x					x	x		

2.7. Berufliche Handlungskompetenz: Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
2.7. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 2.7.1 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 ...										
2.7.1.1.	... ist in der Lage, unter Zuhilfenahme der betrieblichen Hilfsmittel (Wörterlisten, Glossars etc.) alle Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch fließend durchzuführen.	K5	x					x	x		
3. Handlungskompetenzbereich: Kunden betreuen											
3.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen methodengestützt analysieren											
3.1. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten Verhandlungsfähigkeit									
Richtziel 3.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.1.1.2.	... kann die Technik des aktiven Zuhörens anhand eines konkreten Falles in einem Rollenspiel korrekt anwenden.	K3	x			x	x				
3.1.1.4.	... ist in der Lage, im Kundengespräch das jeweilige Anliegen oder den jeweiligen Einwand schnell zu erfassen und entsprechend zu argumentieren.	K5	x					x	x		

3.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln											
3.2. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Mit Belastungen umgehen Angepasste Umgangsformen									
Richtziel 3.2.1 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 ...										
3.2.1.4.	... ist in der Lage, mit ihrem Auftreten im Kundengespräch eine ruhige und angenehme Atmosphäre zu gestalten.	K5	x				x				
3.3. Berufliche Handlungskompetenz: Problemanalyse auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken											
3.3. Leitziel: 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).											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitstechniken Mit Informationsquellen umgehen		Transferfähigkeit									
Richtziel 3.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mögliche Fehler betreffend Kundendaten und/oder -produkten in den betrieblichen Informationssystemen und Datenbanken zu überprüfen und zu eruieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.3.1.1.	... ist in der Lage, aufgrund von Beschreibungen des Kunden Fehler in den betrieblichen Informationssystemen und Datenbanken zu erkennen und zu korrigieren.	K4	x				x				
3.3.1.2.	... kann anhand von Kundenangaben Prozessfehler erkennen und für den Kunden verständlich erklären.	K4	x				x				
3.3.1.3.	... ist in der Lage, dem Kunden die Vorgehensweise, um eine Fehlerquelle zu beheben, verständlich zu erklären.	K2	x				x				

Richtziel 3.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der betrieblichen Informationssysteme und Datenbanken sowie über die Häufigkeit von Fehlerquellen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.3.2.1.	... kann betriebliche Informationssysteme und Datenbanken sowie die häufigsten Fehlerquellen betreffend Kundendaten und/oder -produkten einem Mitlehring verständlich erklären.	K3	x							x	
3.3.2.3.	... ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Kundenfragen zu beschreiben, welche Informationen sie aus welchen betrieblichen Informationssystemen und Datenbanken gewinnt, um diese zu beantworten.	K3	x				x				
Richtziel 3.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, bei Kundenanfragen/-problemen in den betrieblichen Informationssystemen und Datenbanken kundenspezifische Fehler zu prüfen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.3.3.1.	... ist in der Lage, mögliche Fehler von Kundendaten oder -produkten in den betrieblichen Informationssystemen und Datenbanken sowie deren kurz- und langfristigen negativen Auswirkungen zu beschreiben.	K2	x				x				
Richtziel 3.3.4 Die Fachperson Kundendialog kann die betrieblichen Informationssysteme auf inhaltliche Fehler hin analysieren und aufgrund ihrer Kenntnisse bezüglich Fehlerquellen die Situation einschätzen und ihr Vorgehen priorisieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.3.4.1.	... ist in der Lage, während eines Kundengesprächs mögliche Fehler in den Kundendaten zu eruieren und zugunsten eines effizienten Gesprächsablaufs ihr Vorgehen systematisch zu gliedern.	K5	x				x				
3.4. Berufliche Handlungskompetenz: Kundengerechte Lösung erarbeiten											
3.4. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Problemlösungstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 3.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die für den Kunden bestmögliche Lösung herauszufinden und zu kommunizieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.4.1.2.	... kann dem Kunden einen Lösungsvorschlag verständlich beschreiben.	K3	x				x				

Richtziel 3.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den Prozessen, Dienstleistungen und Produkten der eigenen Unternehmung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.4.2.1.	... kann anhand von einem spezifischen Gesprächsbeispiel einen Prozess des eigenen Unternehmens aufzeigen und mit eigenen Worten erklären.	K2	x			x					
Richtziel 3.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.4.3.1.	...ist in der Lage, dem Kunden proaktiv die für ihn beste Lösung anzubieten.	K4	x			x					
3.4.3.2.	... ist in der Lage, einen spezifischen Prozess einer Dienstleistung für einen Kunden verständlich zu erklären.	K2	x			x					
Richtziel 3.4.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage zu reflektieren, welche Variante für den Kunden die bestmögliche Lösung ist.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.4.4.1.	... kann anhand von gegebenen Kundenanliegen zwei verschiedene Lösungsvorschläge aufzeigen und begründen.	K5	x					x			
3.5. Berufliche Handlungskompetenz: Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen.											
3.5. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten		Selbstständigkeit							
Richtziel 3.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Anliegen kundengerecht abzuschliessen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.1.2.	... kann anhand von einem beispielhaften Gesprächsverlauf das weitere Vorgehen festlegen und für den Kunden verständlich kommunizieren.	K5	x			x					
3.5.1.3.	... ist in der Lage, einem Kunden verständlich zu begründen, weshalb er an eine Drittperson weitergeleitet wird.	K5	x			x					

Richtziel 3.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den betrieblichen Zuständigkeiten und Fachlichkeiten und hat vertiefte Kenntnis ihres Handlungsspielraums.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.2.1.	... kann anhand des betrieblichen Organigramms die Zuständigkeitsbereiche und Fachlichkeiten der Mitarbeitenden und Vorgesetzten sowie von sich selbst beschreiben.	K2	x			x					
3.5.2.2.	... ist in der Lage, anhand des eigenen Stellenbeschriebs die Tätigkeiten, Zuständigkeiten und Grenzen ihres Handlungsspielraumes zu beschreiben.	K2	x			x					
Richtziel 3.5.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, selbstständig Kundenanliegen effizient zu bearbeiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.3.1.	... ist in der Lage, aufgrund des aktiven Zuhörens während des ganzen Gesprächs alle Kundenanliegen (aktive und passive) zu erfassen.	K4	x			x					
3.5.3.2.	... kann mit klaren und verständlichen Erklärungen zentrale Anliegen lösen.	K5	x			x					
3.5.3.3.	... kann anhand von Fallbeispielen schrittweise beschreiben, wie sie Kundenanliegen effizient bearbeitet.	K3	x			x					
Richtziel 3.5.4 Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, inwieweit das Anliegen vom Kunden als gelöst betrachtet wird.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.4.2.	... ist in der Lage, mittels gezielter Nachfragens beim Kunden zu ermitteln, ob dieser das Anliegen als gelöst betrachtet.	K5	x			x					
3.6. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen weiterbearbeiten											
3.6. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Problemlösungstechniken				Selbstständigkeit							
Richtziel 3.6.1 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 ...										
3.6.1.1.	... ist in der Lage, anhand von Beispielen Anliegen von Kunden zu kategorisieren und mit der geeigneten Technik weiterzuleiten.	K5	x			x					
3.6.1.4.	... ist in der Lage, alle notwendigen Informationen über ein Anliegen für eine Weiterleitung zusammenzufassen.	K5	x			x					

3.6.1.5.	... kann anhand von Informationen aus dem Kundengespräch alle relevanten Angaben kurz, prägnant und verständlich in der Kundendatenbank erfassen.	K3	x			x						
3.7. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.												
3.7. Leitziel: 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.												
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen								
		Kommunikationsfähigkeiten										
Richtziel 3.7.1 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 ...											
3.7.1.1.	... ist in der Lage, unter Zuhilfenahme der betrieblichen Hilfsmittel (Wörterlisten, Glossars etc.) alle Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch fließend durchzuführen.	K5	x				x		x			x
4. Handlungskompetenzbereich: Kunden binden												
4.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren												
4.1. Leitziel: 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.												
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen								
Analytisches und geplantes Vorgehen		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen										
Richtziel 4.1.1 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 ...											
4.1.1.3.	... kann anhand von Reaktionen den Bedarf nach Zusatzinformationen eruieren und adressatengerecht informieren.	K4	x				x					
4.1.1.4.	... ist in der Lage zu beschreiben, wie sie sich organisiert, um einen regelmässigen Kundenkontakt zu bestehenden Kunden zu pflegen.	K2	x			x						

Richtziel 4.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, von sich aus aktiv mit Kunden Kontakt aufzunehmen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.1.3.1.	... ist in der Lage, die Vorteile und den Nutzen von Produkten und Dienstleistungen in der Beantwortung der Kundenfragen zu benennen.	K1	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 ...										
4.1.4.2.	... ist in der Lage, mittels gezielter Fragetechnik die Bedürfnisse der Kunden zu erfragen und entsprechend zu handeln.	K5	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 4.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, auf wertschätzende Art und Weise auf Kündigungsabsichten des Kunden zu reagieren, Abklärungen zu treffen und kundengerechte Anpassungen/Änderungen vorzuschlagen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.2.1.2.	... kann in angepasster Art und Weise Kündigungsgründe erfragen.	K4	x					x			
4.2.1.3.	... ist in der Lage, Unzufriedenheiten des Kunden zu klären und Zusammenhänge zu erklären.	K4	x					x			
4.2.1.4.	... kann aufgrund von konkreten Gründen der Kunden-Unzufriedenheit adressatengerechte Vorschläge anbringen.	K5	x					x			
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 ...										
4.2.2.2.	... ist in der Lage, aufgrund der individuellen Unzufriedenheit mit geeigneten Worten (mündlich und schriftlich) dem Kunden Entgegenkommen und Verständnis zu zeigen.	K3	x					x	x		
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 ...										
4.2.3.1.	... kann angemessen mit dem jeweiligen Kundentyp umgehen und das Gespräch individuell gestalten.	K5	x						x		

Richtziel 4.2.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eine Situation richtig einzuschätzen und Missverständnisse auszuräumen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.2.4.1.	... kann Signale der Kunden richtig einordnen und entsprechend reagieren.	K3	x			x					
4.2.4.2.	... ist in der Lage, Missverständnisse schnell zu erfassen und diese für den Kunden verständlich und sachlich zu bereinigen.	K3	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 4.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Beschwerden lösungsorientiert zu behandeln, den Kunden ernst zu nehmen, seine Anliegen vollumfänglich zu beantworten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.3.1.1.	... ist in der Lage, in jeder einzelnen Phase der Reklamationsbehandlung mit dem Kunden angepasst zu kommunizieren.	K5	x				x				
Richtziel 4.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über die nötigen Techniken zur lösungsorientierten Beschwerdebehandlung und die Kenntnis darüber, wie in Kundenkontakten die nötige Distanz gewahrt wird.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.3.2.3.	... kann sich in die Kundensituation hinein versetzen und die Sichtweise des Kunden einnehmen.	K4	x				x				
Richtziel 4.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist gewillt, emotional geladene Kundengespräche in konstruktive Bahnen zu lenken.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.3.3.2.	... ist in der Lage, mit wertfreier, neutraler Wortwahl Lösungen zu unterbreiten.	K5	x				x				

4.4. Berufliche Handlungskompetenz: Proaktiv Kunden über Neuheiten informieren											
4.4. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Verkaufstechniken		Angepasste Umgangsformen Transferfähigkeit		Kooperationsfähigkeit							
Richtziel 4.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, den Kunden regelmässig zu kontaktieren und diesen über Produkte und Dienstleistungen zu informieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.4.1.1.	... kann in bildhafter Sprache den Kunden über Produktnutzen informieren.	K3	x					x	x		
4.4.1.2.	... ist in der Lage, Bedürfnisse beim Kunden zu erkennen und gezielt zur Beratung zu nutzen.	K5	x					x	x		
Richtziel 4.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen im Bereich der verständlichen und adressatengerechten Informationsvermittlung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.4.2.2.	... ist in der Lage, die zwei Varianten der bildhaften Sprache bei Erklärungen verständlich umzusetzen.	K3	x							x	
4.5. Berufliche Handlungskompetenz: Situationen der Kundenverblüffung schaffen											
4.5. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog begeistert den Kunden immer wieder mit unerwarteten Informationen und Dienstleistungen. Sie erkennt die geeigneten Situationen und nutzt die gegebenen Chancen.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Verkaufstechniken		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 4.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, geeignete Situationen konsequent zu nutzen, um den Kunden immer wieder mit Informationen und Dienstleistungen positiv zu überraschen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.1.2.	... ist in der Lage, proaktiv und mit geeigneter Wortwahl den Kunden über Unerwartetes zu informieren.	K5	x				x				

Richtziel 4.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein immer aktuelles Wissen zu neuen Produkten und Dienstleistungen und hat Verständnis für die Techniken der Kundenverblüffung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.2.1.	... ist in der Lage, sich den aktuellen Wissensstand über Produkte und Dienstleistungen anzueignen.	K3	x			x	x				
4.5.2.2.	... kann vier Möglichkeiten aufzählen, wie sie ihr Wissen über Produkte und Dienstleistungen aktuell hält.	K1	x			x	x				
Richtziel 4.5.3 Die Fachperson Kundendialog hat Kenntnis darüber, wann sich eine Situation dazu eignet, den Kunden mit Zusatzinformationen zu überraschen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.3.2.	... kann geeignete Gesprächsmomente mit der angepassten Wortwahl zur Überraschung des Kunden nutzen.	K5	x				x				
Richtziel 4.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, die Chance zu nutzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.4.1.	... ist in der Lage, proaktiv im Gesprächsverlauf den Kunden mit Zusatzinformationen zu überraschen.	K5	x				x				
Richtziel 4.5.5 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eine Situation zuverlässig einzuschätzen und Kunden zu überraschen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.5.1.	... kann gezielt während des Gesprächs oder in schriftlicher Korrespondenz Überraschungseffekte einbauen.	K5	x				x				
4.5.5.2.	... ist in der Lage anhand des Kundenprofils geeignete, unerwartete Informationen zu geben.	K5	x				x				
4.6. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
4.6. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 4.6.1 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 ...										
4.6.1.1.	... ist in der Lage, unter Zuhilfenahme der betrieblichen Hilfsmittel (Wörterlisten, Glossars etc.) alle Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch fließend durchzuführen.	K5	x				x		x		x

5. Handlungskompetenzbereich: Kunden zurückgewinnen											
5.1. Berufliche Handlungskompetenz: Kontakt zu ehemaligen Kunden aufnehmen											
5.1. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen									
Richtziel 5.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, auf höfliche Art und Weise ein Kundengespräch zu führen, um den Hintergrund einer Kündigung zu erfahren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.1.1.1.	... kann aufgrund der Situation die passenden Argumente und Fragen auswählen, um die persönlichen Hintergründe der Kündigung in Erfahrung zu bringen.	K1	x					x	x		
5.1.1.2.	... ist in der Lage, ein Kundengespräch zu führen, indem sie eine klare und verständliche Sprache in der Kommunikation (positives Formulieren, Empathie zeigen) anwendet.	K5	x					x	x		
Richtziel 5.1.3 Die Fachperson Kundendialog zeigt Bereitschaft, Kundengespräche zu führen, bei denen es darum geht, die Hintergründe einer Kündigung zu erfahren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.1.3.1.	... kann ihre persönliche Bereitschaft, um die Hintergründe einer Kündigung zu erfahren, durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung zeigen.	K5	x					x	x		
5.2. Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden											
5.2. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen									

Richtziel 5.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels gezielter Fragetechniken ein Gespräch zu führen und dabei individuell auf den Kunden einzugehen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.2.1.1.	... kann durch gezielte Fragetechniken das Gespräch so führen, dass sich der Kunde individuell betreut fühlt und bereit ist, dem Unternehmen eine Chance der Richtigstellung / Wiedergutmachung zu geben.	K5	x				x				
Richtziel 5.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.2.2.2.	... kann anhand einer Gesprächssituation aufzeigen, welche Fragetechnik sich für eine erfolgreiche Fortsetzung des Gesprächs eignet und die Wahl plausibel begründen.	K5	x			x	x	x	x	x	x
Richtziel 5.2.3 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 ...										
5.2.3.1.	... ist in der Lage, die Konsequenz einer nicht zuvorkommenden und unmotivierten Behandlung eines Kunden am Telefon für das Unternehmen aufzuzeigen.	K2	x				x				
5.3. Berufliche Handlungskompetenz: Gespräche mit ehemaligen Kunden mit Angeboten abschliessen											
5.3. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Entscheidungstechniken Problemlösungstechniken Verhandlungstechniken Verkaufstechniken		Kommunikationsfähigkeiten Angepasste Umgangsformen		Kooperationsfähigkeit							
Richtziel 5.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ein Gespräch mit einem ehemaligen Kunden mit einem Angebot abzuschliessen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.3.1.1.	... ist in der Lage, den Nutzen eines Angebotes dem Kunden adressatengerecht und verständlich in eigenen Worten zusammenfassend aufzuzeigen.	K3	x			x	x				
5.3.1.2.	... kann einem ehemaligen Kunden bei einem Rückgewinnungsgespräch ein konkretes und für ihn passendes Angebot unterbreiten.	K5	x					x	x		

Richtziel 5.3.2 Die Fachperson Kundendialog hat ein Verständnis von Produktmöglichkeiten und Grenzen für ehemalige Kunden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.3.2.1.	... ist in der Lage, zu vorgegebenen Produkten die Zielgruppe zu nennen.	K1	x			x	x				
5.3.2.2.	... kann bei vorgegebenen Kundensituationen das jeweils passende Produkt nennen und die Wahl begründen.	K5	x			x	x				
Richtziel 5.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, bei erfolglosen Gesprächen mit ehemaligen Kunden den Gesprächsverlauf zu beurteilen und bei Bedarf Massnahmen abzuleiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.3.3.1.	... kann ein erfolgloses Gespräch mit einem ehemaligen Kunden gezielt analysieren und beschreiben, welche Optimierungsmassnahmen sie daraus ableitet und diese begründen.	K5	x				x				
5.4. Berufliche Handlungskompetenz: Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen											
5.4. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog vereinbart zusammen mit dem ehemaligen Kunden zum Abschluss eines Gespräches die Verantwortlichkeiten und weiteren Termine. Sie legt das weitere Vorgehen fest.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitstechniken Entscheidungstechniken											
Richtziel 5.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zum Gesprächsende das weitere Vorgehen und die Termine mit dem ehemaligen Kunden zusammen festzulegen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.4.1.1.	... kann das weitere Vorgehen gemeinsam mit dem Kunden verbindlich festlegen, indem sie die wichtigsten Entscheidungen/Termine zusammenfasst.	K5	x				x				
5.4.1.2.	... ist in der Lage, das Gespräch in Bezug auf die wichtigsten Entscheidungen, die Ergebnisse und den Gesprächsverlauf zusammenzufassen und dem Kunden verständlich darzulegen.	K5	x				x				
Richtziel 5.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.4.2.3.	... ist in der Lage, die firmeninternen Vorgaben einer Verabschiedung von ehemaligen Kunden auswendig aufzuzählen und unter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) dies zuvorkommend und freundlich zu formulieren.	K3	x			x	x				

Richtziel 5.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist willens, auch bei negativem Gesprächsverlauf mit ehemaligen Kunden einen korrekten Gesprächsabschluss zu gestalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.4.3.1.	... ist in der Lage, ein Gespräch jederzeit freundlich, höflich und korrekt abzuschliessen, auch wenn dieses negativ oder unzufriedenstellend verlaufen ist.	K3	x			x	x				
5.5. Berufliche Handlungskompetenz: Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.											
5.5. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Kommunikationsfähigkeiten									
Richtziel 5.5.1 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 ...										
5.5.1.1.	... ist in der Lage, unter Zuhilfenahme der betrieblichen Hilfsmittel (Wörterlisten, Glossars etc.) alle Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch fliessend durchzuführen.	K5	x					x	x		
6. Handlungskompetenzbereich: Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen											
6.1. Berufliche Handlungskompetenz: Technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen											
6.1. Leitziel: 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).											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitstechniken		Transferfähigkeit									

Richtziel 6.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, im Rahmen ihrer Tätigkeit eine Vielzahl an technischen Hilfsmitteln gezielt und effizient einzusetzen, sowie die Schnittstellen zu nutzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.1.1.1.	... kann die gängigen technischen Arbeitsmittel korrekt und effizient einsetzen.	K3	x			x	x				
Richtziel 6.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu den möglichen Schnittstellen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog										
6.1.2.1.	... ist in der Lage, zentrale Schnittstellen zwischen den technischen Hilfsmitteln sowie zwischen den verschiedenen Abteilungen zu benennen und zu nutzen.	K3	x			x	x				
6.2. Berufliche Handlungskompetenz: Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen											
6.2. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Transferfähigkeit									
Richtziel 6.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die berufsrelevanten Applikationen und Systeme selbstständig und korrekt einzusetzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.2.1.1.	... ist in der Lage, umfassende Informationen aus den zur Verfügung stehenden Applikationen und Systemen zu gewinnen.	K5	x				x				
6.3. Berufliche Handlungskompetenz: Betriebseigene Infrastruktur kunden- und auftragsgerecht einsetzen											
6.3. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Mit Informationsquellen umgehen											
Richtziel 6.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die zur Verfügung stehende Infrastruktur kunden- und auftragsgerecht einzusetzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.3.1.1.	... kann anhand eines vorgegebenen Arbeitsprozesses die zur Verfügung stehende Infrastruktur sinnvoll einsetzen.	K3	x			x					
Richtziel 6.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die zur Verfügung stehende Infrastruktur auf Verbesserungspotenzial hin zu analysieren.											

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.3.3.1.	... ist in der Lage, konkrete Vorschläge zur effizienten Nutzung der zur Verfügung stehenden Infrastruktur anzubringen.	K5	x					x	x		
6.4. Berufliche Handlungskompetenz:											
Grundlagenmanagement betreiben und Contact Center Technologien selbstständig richtig anwenden											
6.4. Leitziel:											
Die Arbeit der Fachperson Kundendialog ist durch Contact Center spezifische Instrumente/Tools (Hard- und Software) bestimmt. Die Fachperson Kundendialog weiss, wie diese ihre Arbeit unterstützen und beeinflussen und kann ihr eigenes Handeln danach ausrichten.											
Methodenkompetenzen			Sozialkompetenzen			Selbstkompetenzen					
Analytisches und geplantes Vorgehen											
Richtziel 6.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die für ihre Arbeit spezifischen Instrumente und Tools (Hard- und Software) des Contact Centers effektiv einzusetzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.4.1.1.	... ist in der Lage, alle ihr zur Verfügung stehenden Instrumente geeignet zu bedienen.	K3	x			x					
Richtziel 6.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen betreffend der Beeinflussung und Unterstützung durch die Arbeitsinstrumente und darüber, wie sie ihr Handeln danach ausrichten kann.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.4.2.1.	... ist in der Lage, die Unterschiede der Arbeitsinstrumente betreffend Einsatzmöglichkeiten zu erklären.	K2	x			x					
Richtziel 6.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich bewusst, inwiefern die verwendeten Instrumente ihre Arbeit unterstützen und beeinflussen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.4.3.2.	... kann nachvollziehbar erklären, welche Instrumente sie in der Arbeit unterstützen.	K2	x			x					
Richtziel 6.4.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage zu reflektieren, inwiefern die verwendeten Instrumente ihre Arbeit unterstützen und beeinflussen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.4.4.1.	... ist in der Lage, die Auswirkungen der Einsatzweise von verschiedenen Instrumenten zu nennen.	K1	x			x					

7. Handlungskompetenzbereich: Vorschriften und Vorgaben einhalten											
7.1. Berufliche Handlungskompetenz: Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz einhalten.											
7.1. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Transferfähigkeit									
Richtziel 7.1.1 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 ...										
7.1.1.1.	... ist in der Lage, Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz vollumfänglich einzuhalten.	K3	x			x					
Richtziel 7.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse der verschiedenen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.1.2.2.	... ist in der Lage, die Vorschriften im Gesundheitsschutz umfassend und korrekt anzuwenden.	K3	x			x	x				
Richtziel 7.1.3 Die Fachperson Kundendialog kann Konsequenzen und Risiken einer Zuwiderhandlung der verschiedenen Vorschriften einschätzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.1.3.2.	... ist in der Lage, anhand eines Beispiels den Vorteil der Einhaltung von Vorschriften erläutern.	K2	x				x				
7.2. Berufliche Handlungskompetenz: Betriebsreglemente verantwortungsvoll anwenden											
7.2. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog hält in ihrer Arbeit und im Umgang mit Geräten und Systemen jederzeit die betrieblichen Reglemente, Vorschriften und Vorgaben ein.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Transferfähigkeit									

Richtziel 7.2.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, jederzeit und zuverlässig die betrieblichen Reglemente, Vorschriften und Vorgaben einzuhalten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.2.1.1.	... kann die betrieblichen Reglemente, Vorschriften und Vorgaben jederzeit und vollumfänglich in ihrer täglichen Arbeit einhalten.	K3	x			x					
Richtziel 7.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Konsequenzen und Risiken bei Zuwiderhandlung der betrieblichen Vorschriften und Regeln einzuschätzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.2.3.1.	... ist in der Lage, das eigene Verhalten und die Zuverlässigkeit bezüglich der Einhaltung der betrieblichen Reglemente und Vorschriften zu beurteilen.	K6	x			x					
7.3. Berufliche Handlungskompetenz: Datensicherheit und Datenschutz beachten											
7.3. Leitziel: 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.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Transferfähigkeit									
Richtziel 7.3.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sorgfältig und unter Einhaltung der betrieblichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz zu arbeiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.3.1.2.	... ist in der Lage, während des ganzen Arbeitsprozesses die gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen einzuhalten.	K3	x			x	x				
Richtziel 7.3.4 Die Fachperson Kundendialog reflektiert ihre Handhabung in der Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz regelmässig.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.3.4.1.	... kann anhand von Checklisten ihre eigene Handhabung bezüglich Datensicherheit und Datenschutz beurteilen.	K6	x			x	x				

7.4. Berufliche Handlungskompetenz: Bei der Arbeit die internen Weisungen und die Kundenvorgaben konsequent umsetzen											
7.4. Leitziel: Die Fachperson Kundendialog beachtet die spezifischen Weisungen, Vorschriften und Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers.											
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
		Transferfähigkeit									
Richtziel 7.4.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die spezifischen betrieblichen Weisungen des jeweiligen Auftraggebers zu beachten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.4.1.1.	... ist in der Lage, ihre Tätigkeit unter steter Einhaltung der spezifischen Weisungen jedes Auftraggebers zu verrichten.	K3	x			x	x				
7.4.1.2.	... kann die individuellen Weisungen der unterschiedlichen Auftraggeber in den eigenen Arbeitsprozess integrieren und anwenden.	K3	x			x	x				
Richtziel 7.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der spezifischen Weisungen, Vorschriften und Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.4.2.1.	... ist in der Lage zu beschreiben, wo sie sich die Unterlagen zu kundenspezifischen Weisungen, Vorschriften und Vorgaben beschafft.	K2	x			x	x				