

Baustein 3

Gesamtübersicht der sechs Semester

üK

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
Methodenkompetenzen		Sozialkompetenzen		Selbstkompetenzen							
Arbeitstechniken		Kommunikationsfähigkeiten		Kooperationsfähigkeit							
Richtziel 1.5.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, im Team zu arbeiten.											
Nummerierung	Leistungsziel			Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule				
	Die Fachperson Kundendialog ...										
1.5.3.3.	... kann die Merkmale eines dienstleistungs- und kundenorientierten Vorgehens anhand betrieblicher Beispiele beschreiben.			K2		x		x			
2. Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen											
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 2.2.2 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 ...											
2.2.2.3.	... ist in der Lage, ihr Gesprächsverhalten an die jeweiligen Kundentypen anzupassen.	K3		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 ...											
2.2.3.2.	... kann die Wirkung ihrer persönlichen Ausdrucksweise (Mimik, Stimmlage etc.) für eine individuelle Kundenbindung in kurzen und nachvollziehbaren Sätzen beschreiben und anpassen.	K3		x			x					
Richtziel 2.2.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, den Kundentyp rasch zu erfassen und sich adäquat zu verhalten.												
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule							
	Die Fachperson Kundendialog ...											
2.2.4.1.	... ist in der Lage, anhand von gegebenen Beispielen den jeweiligen Kundentyp zu bestimmen und den entsprechenden Umgang mit diesem nachvollziehbar zu beschreiben.	K5		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 ...										
2.7.1.3.	... ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.	K3		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 Problembearbeitung 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 ...										
3.1.1.3.	... ist in der Lage, in vorgegebenen Situationen ihr konkretes Vorgehen in einem Kundengespräch mit den dazu verwendeten Kommunikationstechniken zu begründen.	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 ...									
3.2.1.1.	... kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.	K3		x		x		x		x
3.2.1.3.	... kann den betreffenden Kundentypen einordnen und den Umgang und die Wortwahl entsprechend anpassen.	K5		x		x				
Richtziel 3.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.										
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule					
	Die Fachperson Kundendialog ...									
3.2.2.1.	... kann anhand einer vorgegebenen Situation den eigenen Stimmeinsatz und die eigene Wortwahl mit mindestens je drei positiven Auswirkungen begründen.	K5		x		x				
3.2.2.4.	... ist in der Lage, Stimmefekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.	K3		x		x		x		x
Richtziel 3.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.										
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule					
	Die Fachperson Kundendialog ...									
3.2.3.2.	... kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.	K5		x		x		x		x
Richtziel 3.2.4 Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.										
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule					
	Die Fachperson Kundendialog ...									
3.2.4.1.	... kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.	K5		x		x		x		x
3.2.4.2.	... kann in Stresssituationen den richtigen Kundenumgang anwenden.	K3		x		x		x		x
3.2.4.3.	... ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.	K3		x		x		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 3.3.2 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 ...										
3.3.2.2.	... ist in der Lage, die ihr zur Verfügung stehenden Informationssysteme und Datenbanken vollständig zu benennen und deren Inhalte korrekt zu beschreiben und zu nutzen.	K3		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 ...										
3.4.1.1.	... ist in der Lage, anhand von Gesprächsbeispielen die für den Kunden jeweils bestmögliche Lösung aufzuzeigen und diese nachvollziehbar zu begründen.	K5		x			x				
3.4.1.3.	... kann anhand von einem Beispiel eines Kundenanliegens mind. zwei Varianten zur Lösung aufzeigen und je zwei Vor- und Nachteile der Varianten benennen.	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 ...										
3.4.3.3.	... kann vier Motivationsfaktoren anwenden, welche ihr ermöglichen, dem Kunden bestmöglichen Service anzubieten.	K3		x				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 3.5.4 Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, inwieweit das Anliegen vom Kunden als gelöst betrachtet wird.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.5.4.1.	... ist in der Lage, anhand von einem Beispiel eines Anliegens alle Details, welche für den Kunden geklärt werden müssen, zu nennen und zu begründen.	K2		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 3.6.2 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
3.6.2.1.	... ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.	K6		x			x		x		x
3.6.2.2.	... ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.	K5		x			x		x		x
3.6.2.3.	... kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.	K2		x			x		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 ...										
3.7.1.3.	... ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.	K3		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 4.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, von sich aus aktiv mit Kunden Kontakt aufzunehmen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.1.3.2.	... ist in der Lage, mind. vier Massnahmen zur Selbstmotivation aufzuzählen und anzuwenden.	K3		x				x	x		
4.1.3.3.	... kann die Maslow-Pyramide in Bezug auf die Kundenorientierung erklären.	K2		x				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 ...										
4.1.4.1.	... kann durch den Einsatz der Stimme und geeigneten Informationen dem Kunden offene Fragen beantworten.	K3		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 ...										
4.2.1.1.	... kann die Kommunikationsregeln der positiven Formulierungen erklären.	K2		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 ...										
4.2.2.1.	... kann mind. vier Kündigungsgründe von Kunden aufzählen.	K1		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 ...										
4.2.3.2.	... kann aufgrund von vorgegebenen Beispielen von Kundengesprächen zentrale Hinweise von Unzufriedenheit bestimmen.	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 4.3.2 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 ...										
4.3.2.1.	... kann drei Techniken ableiten, wie Distanz zu den Kunden gewahrt wird.	K3		x			x				
4.3.2.2.	... kann geeignete Vorgehen bei Beschwerden anhand von Beispielen erklären.	K2		x			x				
4.3.2.5.	... kann die Reaktion auf Stress im Körper erklären.	K2		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 ...										
4.3.3.1.	... kann vier Massnahmen zur Distanzwahrung aufzählen.	K1		x			x				
Richtziel 4.3.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Gemütslage des Kunden zu erfassen und zu analysieren.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.3.4.1.	... kann für fünf verschiedene Gemütsverfassungen des Kunden den geeigneten Umgang ableiten.	K3		x				x			
4.3.4.2.	... ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.	K5		x				x			
4.3.4.3.	... kann den Begriff Empathie in die Kundenorientierung übertragen.	K3		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 4.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen im Bereich der verständlichen und adressatengerechten Informationsvermittlung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.4.2.1.	... kann zwei Varianten der bildhaften Sprache unterscheiden.	K3		x						x	
Richtziel 4.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zu reflektieren, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief und kann die nötigen Massnahmen ableiten.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										

4.4.3.1.	... kann anhand von Fallbeispielen begründen, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief und die konkreten Massnahmen zur Verbesserung erfolgreicher Kundengespräche als persönliche Optimierungsmassnahmen in einer Liste schriftlich festhalten.	K5		x			x		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 ...										
4.5.1.1.	... kann drei geeignete Überraschungseffekte für Kundenverblüffungssituationen bestimmen	K3		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 ...										
4.5.3.1.	... ist in der Lage, anhand von Gesprächssituationen und Formulierungen der Anliegen des Kunden geeignete Momente zur Überraschung abzuleiten.	K3		x			x				
Richtziel 4.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, die Chance zu nutzen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
4.5.4.2.	... kann vier Massnahmen zur eigenen Motivation unterscheiden.	K3		x				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 ...										
4.6.1.3.	... ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.	K3		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 5.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu Techniken der Kundenrückgewinnung.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.1.2.1.	... ist in der Lage, die wichtigsten Punkte, wie man ein Kundengespräch führt, (Emotionen aufnehmen, Inhalt der Reklamation erkennen, aktives zuhören, Fragetechniken gezielt einsetzen etc.) zu beschreiben.	K2		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 5.2.3 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 ...										
5.2.3.2.	... kann beschreiben, warum ein individuelles und bedarfsgerecht geführtes Kundengespräch für den Erfolg eines Unternehmens von zentraler Bedeutung ist.	K2		x			x				
Richtziel 5.2.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, den Gesprächsverlauf zu reflektieren und ihn in der Interaktion mit dem Kunden zu beeinflussen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.2.4.1.	... ist in der Lage, anhand eines konkreten Falles einer Rückgewinnung jederzeit sagen zu können, in welcher Phase man sich befindet und welche weiteren Schritte und Interaktionen für die erfolgreiche Weiterführung des Kundengesprächs notwendig sind.	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 5.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
5.4.2.1.	... kann aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) die zuvorkommendste auswählen und ihre Wahl begründen.	K5		x			x				
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 ...										
5.5.1.3.	... ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.	K3		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 6.1.3 Die Fachperson Kundendialog zeigt Offenheit für die technische Komponente ihrer Tätigkeit.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.1.3.1.	... ist in der Lage, die Vorteile der Technik mit konkretem Bezug zu ihrer Tätigkeit einleuchtend zu beschreiben.	K2		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 6.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein ausführliches Wissen zu den verwendeten Systemen, Programmen und Geräten und bezieht dieses Wissen ständig in den Einsatz und Gebrauch mit ein.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.2.2.1.	... kann die Funktion und den Einsatz der Systeme, Programme und Geräte mit eigenen Worten erklären.	K2		x		x					
6.2.2.2.	... ist in der Lage, anhand eines Dienstleistungsprozesses den Einsatz aller wichtigen Systeme zu erklären.	K2		x		x	x				
Richtziel 6.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die Zusammenhänge zwischen den Produkten, Dienstleistungen und den entsprechenden Abbildungen in den Systemen zu erkennen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
6.2.3.1.	... kann nachvollziehbar erklären, wie sich die Zusammenhänge der Produkte und Dienstleistungen in den eingesetzten Systemen abbilden.	K2		x		x					
7. Handlungskompetenzbereich: Vorschriften und Vorgaben einhalten											
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 7.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen betreffend der betrieblichen Reglemente, Vorschriften und Vorgaben im Umgang mit Geräten und Systemen.											
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule						
	Die Fachperson Kundendialog ...										
7.2.2.1.	... ist in der Lage, die Auswirkungen bei Nicht-Einhalten der betrieblichen Reglemente zu erklären.	K2		x		x					
7.2.2.2.	... ist in der Lage, die Auswirkungen auf die Tätigkeit von mindestens fünf betrieblichen Vorschriften anhand von Beispielen zu beschreiben.	K2		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 ...										
7.2.3.2.	... kann drei negative Folgen eines Nicht-Einhaltens von Vorschriften auswendig aufzählen.	K1		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 ...										
7.3.1.1.	... kann den Umgang mit vertraulichen Daten anhand von Beispielen für Mitlernende erklären.	K2		x		x	x				