

Baustein 4

Handlungskompetenzen

Version 1.0

27.7.2012

Der zentrale **Ausbildungsschwerpunkt der Fachleute Kundendialog ist die situations- und adressatengerechte Kommunikation** in allen Phasen des Kundenkontaktes und die **Dienstleistungs- und Kundenorientierung**.

Die beruflichen Handlungskompetenzen der Fachperson Kundendialog sind 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**

Im Nachfolgenden sind die Handlungskompetenzen mit den Leitzielen zusammengefasst.

1. Handlungskompetenzbereich:

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

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.

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.

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 nützen.

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.

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.

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.

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 zum einen korrekt und kunden- und lösungsorientiert, zum anderen grenzt sie sich soweit ab, dass sie Kritik und Anfeindungen nicht persönlich nimmt. In angeheizten Gesprächssituationen wirkt sie möglichst auf konstruktive Lösungen hin, beendet jedoch Gespräche auch, falls ihr Gegenüber keine Bereitschaft für Kompromisse und Lösungen zeigt. Sie nutzt die Eskalationswege und vermittelt ab einem bestimmten Zeitpunkt interne/externe Kunden an eine nächste Instanz weiter. Sie schliesst schwierige Gesprächsmomente entweder selbständig mental ab oder nimmt allenfalls betriebliche Unterstützungsangebote für die Verarbeitung in Anspruch (Coaching, Mentoring, Intervision, Supervision etc.).

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 Gesprächs spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um eine persönliche Bindung zu gestalten.

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 Gesprächs spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um die persönliche Bindung weiter zu erhalten. Sie verwendet zur Unterstützung auch Nachschlageunterlagen zu den verschiedenen Kundentypen und dem richtigen Umgang mit ihnen.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.