
Bildungsplan

Fachfrau / Fachmann Kundendialog

AURIS

1.7.2010 Stand am 20. August 2020

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Berufsbild	3
3	Teil A: Handlungskompetenzen	4
4	Teil B: Lektionentafel	69
5	Teil C: Organisation, Aufteilung und Dauer der überbetrieblichen Kurse	70
5.1	Zweck	70
5.2	Träger	70
5.3	Organe	70
5.4	Dauer, Zeitpunkt und Inhalte	70
5.5	Benotung	72
6	Teil D: Qualifikationsverfahren	73
6.1	Organisation	73
6.2	Qualifikationsbereiche	73
6.3	Bewertung	74
	Genehmigung und Inkrafttreten	75
	Änderung des Bildungsplans	76
	Änderung des Bildungsplans	78
7	Anhang	80
7.1	Liste der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung	80
7.2	Methodische Hinweise	81

1 Einleitung

Im vorliegenden Bildungsplan sind die Handlungskompetenzbereiche, die Lektionenverteilung und die Gewichtung der Themenschwerpunkte während der drei Lehrjahre abgebildet.

Grundsätzlich soll die Theorie in der Berufsschule und die Praxis in den üK vermittelt und die Umsetzung in den Betrieben angeboten werden.

Dies bedeutet, dass die Zusammenarbeit der Lernorte eng und in den Themen aufeinander abgestimmt erfolgt.

Die Lehrbetriebe und Lernenden, sowie die Berufsfachschulen sollen zu jeder Zeit der Ausbildung die Semesterziele kennen und im Vorgehen in der Ausbildung berücksichtigen.

2 Berufsbild

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog, nachfolgend als **Fachpersonen Kundendialog** bezeichnet, beraten Kunden über verschiedene Produkte und Dienstleistungen und betreuen sie während der gesamten Zeit der Kundenbeziehung in einem Contact Center.

Sie akquirieren Kunden, führen Verkaufsgespräche, nehmen Kundenaufträge, -fragen und -beschwerden entgegen, bearbeiten diese oder leiten sie an die zuständigen Stellen weiter.

Die Fachpersonen Kundendialog führen Gespräche mit Kunden über deren Zufriedenheit mit dem Unternehmen und seiner Dienstleistungen und gewinnen damit ehemalige Kunden zurück. Dabei können sie auf unterschiedliche Kundentypen individuell eingehen und mit ihnen angepasst kommunizieren.

Die Fachperson Kundendialog kann die Kundengespräche in der regionalen Landessprache und einer 2. Landessprache oder Englisch führen. Sie kennen die Arbeitsinstrumente eines Contact Centers und deren Eigenschaften und beherrschen deren Anwendung.

Die Kundin und der Kunde stehen im Zentrum. Bei Bedarf kann sich die Fachperson Kundendialog auch gezielt abgrenzen. Sie kennt ihre Stärken und Schwächen im Umgang mit Kunden, in der Kommunikation und mit Stress-Situationen. Sie kann angemessen damit umgehen und die Fähigkeiten weiterentwickeln.

Die Fachperson Kundendialog kann eine schwierige Situation analysieren, ihr eigenes Vorgehen in Konfliktsituationen reflektieren und Massnahmen ergreifen.

Die Fachperson Kundendialog versteht sich als Aushängeschild der Unternehmung und führt ihre Tätigkeiten kundenorientiert aus. Die Fachperson Kundendialog ist befähigt, Kundengespräche nach den Grundsätzen der Gesprächsführung durchzuführen.

Die Fachperson Kundendialog lernt gerne Neues kennen und kann flexibel auf Situationen reagieren.

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

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 rückgewinnen
6. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
7. Vorschriften und Vorgaben einhalten

3 Teil A: Handlungskompetenzen

* Im folgenden Teil des Bildungsplanes finden Sie alle relevanten Informationen zu den Fachkompetenzen. Diese wurden auf der Basis der Tätigkeitsanalyse an Hand der Triplex Lernziel Methode erarbeitet. Die methodischen Erläuterungen dazu finden Sie im Anhang unter Abschnitt 8.2, "Methodische Hinweise".

Bildungsplan: Fachfrau / Fachmann Kundendialog

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.

Methodenkompetenzen

Sozialkompetenzen

Selbstkompetenzen

	Angepasste Umgangsformen	
--	--------------------------	--

Richtziel 1.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sich in ihren Umgangsformen sowie in ihrem äusseren Erscheinungsbild jederzeit nach den betrieblichen Aussagen zu verhalten.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog...				
1.1.1.1.	... ist in der Lage, allgemeine Umgangsformen in Bezug auf eine angemessene Sprache und auf ein ansprechendes Auftreten einleuchtend zu beschreiben.	K2			x
1.1.1.2.	... kann unterschiedliche vorgegebene Anweisungen bezüglich Auftreten und Sprache in einem Rollenspiel korrekt umsetzen.	K3			x
1.1.1.3.	... kann ihr Erscheinungsbild sowie die Umgangsformen gesamthaft und den betrieblichen Vorgaben gemäss gestalten.	K3	x		

Richtziel 1.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den betrieblichen Bestimmungen bezüglich Auftreten.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.1.2.1.	...ist in der Lage, die Bestimmungen in Bezug auf Leitbild, Visionen, Grundsätze, Charta etc. ihres Betriebes nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x

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 Beispiels die wesentlichen Merkmale aufzeigen, wie ein/e Mitarbeiter/in einen Betrieb repräsentieren soll.	K2	x		
1.1.3.2.	...ist in der Lage, nachvollziehbar zu beschreiben, wie sie die betrieblichen Bestimmungen in ihrem Arbeitsalltag umsetzt.	K2	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		

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		
1.2.1.2.	... kann die ihr zugewiesenen Aufgaben mithilfe der vorbereiteten Arbeitsinstrumente gesamthaft und korrekt erledigen.	K3	x		

Richtziel 1.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zum situationsgerechten Einsatz der vorhandenen Arbeitsinstrumente.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.2.2.1.	...ist in der Lage, den situationsgerechten Einsatz der gängigsten Arbeitsinstrumente zu erklären.	K2			x
1.2.2.2.	...kann beschreiben, welche Informationen zum situationsgerechten Einsatz der bestehenden Arbeitsinstrumente sie sich beschaffen kann (z.B. aus Handbüchern, Intranet...).	K2			x

Richtziel 1.2.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die ihr zugewiesenen Aufgaben selbstorganisiert vorzubereiten.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.2.3.1.	...ist in der Lage, ein Nachschlagewerk (z. B. ein Handbuch...) zu alltäglichen und speziellen Arbeitssituationen selbstständig zu erstellen, übersichtlich zu strukturieren, laufend zu aktualisieren und gezielt einzusetzen.	K5			x

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		

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.

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		

Richtziel 1.3.2 Die Fachperson Kundendialog weiss genau, wie sie ihre Aufgaben sinnvoll strukturieren kann.

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.3.2.1.	... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Ausgangslage eine Prioritätenliste (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) zu erstellen.	K5			x

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		
1.3.3.2.	... kann die anstehenden Arbeiten einschätzen und diese proaktiv und engagiert angehen.	K5	x		

Richtziel 1.3.4 Die Fachperson Kundendialog hinterfragt die Effizienz ihrer Arbeit.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.3.4.1.	... ist in der Lage, die regelmässigen Statistiken (z.B. Performance- oder Quality-Monitoring) zu analysieren und entsprechende Optimierungsmassnahmen abzuleiten.	K5		x	
1.3.4.2.	... ist in der Lage, vorgegebene Statistiken zu interpretieren und die Brennpunkte bezüglich Performance vollständig zu benennen.	K4		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		

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		
1.4.2.2.	... kann anhand von beispielhaften Situationen die Abläufe und Prozesse unter Einbezug der Geschäftsvorgaben (wie Weisungen, Umsetzung von AGB's...) des eigenen Unternehmens nachvollziehbar erläutern.	K2			x
1.4.2.3.	... ist in der Lage, die Hierarchiestufen und die Gesellschaftsform des eigenen Unternehmens in eigenen Worten zu erklären.	K2			x
1.4.2.4.	... ist in der Lage, die grundlegenden Elemente eines Stellen- oder Funktionsbeschriebs zu benennen.	K1			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		

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		

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		
1.4.5.2.	... kann ihre formelle Rolle im Unternehmen mit eigenen Worten beschreiben.	K2	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
Arbeitstechniken	Kommunikationsfähigkeiten	Kooperationsfähigkeit

Richtziel 1.5.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit internen und externen Partnern, Teams und Kunden konstruktiv zusammen zu arbeiten.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.5.1.1.	... kann anhand von gegebenen Gesprächssituationen die nonverbalen Signale beschreiben und geeignet darauf reagieren, um eine solide Gesprächsbasis herzustellen.	K5			x
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		
1.5.1.3.	... kann während eines Gesprächs mit Kollegen oder Kunden auf nonverbale Signale spontan und angemessen reagieren.	K5	x		

Richtziel 1.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein solides Wissen zur Dienstleistungsorientierung und zur Teamarbeit.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.5.2.1.	... ist in der Lage, am Beispiel des eigenen Betriebes die wesentlichen Dienstleistungsmerkmale aufzuzählen.	K1			x
1.5.2.2.	... kann die vier Phasen der Teamentwicklung nennen und deren spezifische Eigenschaften nachvollziehbar beschreiben.	K2			x
1.5.2.3.	... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Teamsituation die verschiedenen Rollen im Team zuzuweisen und deren Charakteristika zu beschreiben.	K2			x
1.5.2.4.	... kann mindestens je vier Vor- und Nachteile von Teamarbeit aufzählen.	K1			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		
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		
1.5.3.3.	... kann die Merkmale eines dienstleistungs- und kundenorientierten Vorgehens anhand betrieblicher Beispiele beschreiben.	K2		x	

Richtziel 1.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Rolle im Team zu reflektieren.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog				
1.5.4.1.	... ist in der Lage, die Unterschiede zwischen formeller und informeller Rolle im Team und/oder der Abteilung zu beschreiben und die eigene Rolle zu benennen.	K2			x

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		
1.6.1.2.	... ist in der Lage, die wesentlichen Feedbackregeln auswendig aufzuzählen.	K1			x
1.6.1.3.	... ist in der Lage, Informationen für Lernende oder neue Mitarbeitende strukturiert aufzubereiten und verständlich zu vermitteln.	K5	x		

1.6.1.4.	... kann Lernende oder neue Mitarbeitende mittels der wesentlichen Feedbackregeln konstruktiv bei der Einarbeitung unterstützen.	K5	x		
1.6.1.5.	... kann geeignete Präsentationstechniken gezielt zur Mitarbeiterführung einsetzen.	K3			x

Leistungsziele zu Richtziel 1.6.2 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, externen Besuchern präzise Informationen über den Betrieb anschaulich zu vermitteln.

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.6.2.1.	... kann aus den bestehenden Unternehmensunterlagen sowie den spezifischen Eigenheiten des Unternehmens präzise Informationen über den Betrieb aufbereiten.	K5			x
1.6.2.2.	... kann adressatengerecht, anschaulich, informativ und dem Unternehmen gegenüber loyal Firmeninformationen weitergeben.	K3	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		

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		
1.6.4.2.	... ist in der Lage, den Wissensstand von Mitarbeitenden und Besuchern einzuschätzen und dementsprechende relevante Informationen zu vergeben.	K5	x		

1.7. Berufliche Handlungskompetenz:		
In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beiziehen		
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, Intevision, 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 ...				
1.7.1.1.	... ist in der Lage, sich anhand einer konkreten Situation in die Konfliktpartner einzufühlen und deren mögliche Sicht des Konfliktes zu beschreiben.	K5			x
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		
1.7.1.3.	... kann sich mit gezielten Massnahmen konkret von schwierigen Situationen abgrenzen und diesen faktenbezogen und sachlich begegnen.	K3	x		

Richtziel 1.7.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu Konfliktsituationen.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.7.2.1.	... ist in der Lage, die neun Eskalationsstufen (zum Beispiel nach Glasl) zu benennen und die entsprechenden Verhaltensweisen in eigenen Worten zu beschreiben.	K2			x
1.7.2.2.	... kann die Merkmale einer Win-Win-Situation anhand eines Vergleichs mit Win-Lose- und Lose-Lose-Situationen definieren.	K1			x

Richtziel 1.7.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich der Wichtigkeit von kunden- und lösungsorientiertem Verhalten in schwierigen Situationen bewusst.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
1.7.3.1.	... ist in der Lage, anhand eines Beispiels die Wichtigkeit konstruktiver Lösungen von Konfliktsituationen aufzuzeigen.	K2			x

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		

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.		
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		
2.1.1.2.	... kann im Kundengespräch vollumfänglich nach den betrieblichen Vorgaben kommunizieren.	K5	x		
2.1.1.3.	... kann eine persönliche Bindung zum Kunden aufbauen, indem sie den Kunden stets mit dem richtigen Namen anspricht.	K5	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 ...				
2.1.2.1.	... ist in der Lage, den Einsatz sowie die spezifischen Zielsetzungen von mindestens fünf Fragetechniken zu beschreiben.	K2			x
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		
2.1.2.3.	... ist in der Lage, die wesentlichen Merkmale zum Aufbau einer persönlichen Kundenbindung zu nennen.	K1			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		
2.1.3.2.	... kann anhand von eigenen Beispielen nachvollziehbar beschreiben, wie sie konkret den Bedürfnissen verschiedener Kunden begegnet.	K2			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		
2.1.4.2.	... kann in einem Kundengespräch adressatengerecht und entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf die Anliegen des Kunden eingehen.	K5	x		
2.1.4.3.	... ist in der Lage, auf der Grundlage ihrer Situationsanalyse dem Kunden die weiteren Schritte nachvollziehbar zu beschreiben.	K5	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		
2.2.1.2.	... kann ein Kundengespräch mit einem Interessenten aktiv und initiativ aufrechterhalten.	K5	x		

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 ...				
2.2.2.1.	... ist in der Lage, in einem aufgezeichneten Verkaufsgespräch jederzeit sagen zu können, in welcher Phase man sich befindet und welche Technik für die Weiterführung und Aufrechterhaltung des Gesprächs notwendig ist.	K3			x
2.2.2.2.	... kann anhand eines Kundengesprächs die verbale und nonverbale (Mimik, Gestik) Kommunikation in der Gesprächssituation beschreiben.	K2			x
2.2.2.3.	... ist in der Lage, ihr Gesprächsverhalten an die jeweiligen Kundentypen anzupassen.	K3		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		
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	

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	

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		
2.3.1.2.	... kann unter Zuhilfenahme der zur Verfügung stehenden Unterlagen angemessen und sachlich auf Einwände und Kritik reagieren.	K5	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		

Richtziel 2.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, Gespräche kundengerecht zu führen.

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.3.3.1.	... kann mindestens drei Vorteile der für den Kunden passenden Angebote verständlich beschreiben.	K2			x

Richtziel 2.3.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundeneinwände zu analysieren und dementsprechend zu reagieren.

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.3.4.1.	... ist in der Lage, anhand von Fallbeschreibungen die Kundeneinwände zu analysieren und die weiteren Vorgehensschritte nachvollziehbar zu schildern.	K4			x

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		
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		

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		

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		
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		
2.4.2.3.	... kann zu ausgewählten betrieblichen Produkten die produktspezifischen Rahmenbedingungen vollständig beschreiben.	K2	x		

Richtziel 2.4.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, den Kunden konkrete und sachdienliche Hinweise und Informationen zu geben.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.4.3.1.	... ist in der Lage, die Unterschiede von vorhandenen, benötigten und nachgefragten Informationen sowie deren Auswirkungen auf den Kunden anhand eines Beispiels zu erläutern.	K2			x

Richtziel 2.4.4 Die Fachperson Kundendialog vermag die Situation richtig einzuschätzen und daraus gezielt abzuleiten, welche Informationen zu den Rahmenbedingungen für den Kunden von Nutzen sein könnten.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.4.4.1.	... ist in der Lage, anhand der Vorgehensschritte der Nutzenargumentation die Wirkungen auf den Kunden in einem erfolgreichen Gespräch aufzuzeigen.	K2			x
2.4.4.2.	... ist in der Lage einzuschätzen, welche zusätzlichen Informationen der Kunde braucht, sowie diese zu geben.	K3	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		
2.5.1.2.	... kann die betrieblichen Bedingungen bezüglich Datenschutz und Datensicherheit in einem Beispiel dem Kunden adressatengerecht und nutzbringend aufzeigen.	K3	x		

Richtziel 2.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein solides Wissen über die betrieblichen Regelungen im Umgang mit Kundendaten und im kundenorientierten Vermitteln von Datenschutzbestimmungen.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.5.2.1.	... kann die betrieblichen Datenschutzregelungen im Umgang mit Kundendaten aufzählen und deren Auswirkungen verständlich beschreiben.	K2			x
2.5.2.2.	... ist in der Lage zu beschreiben, wie die Datenschutzbestimmungen wirkungsvoll und verständlich an Kunden vermittelt werden können.	K2			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		

Richtziel 2.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, einzuschätzen, welche Daten für die korrekte Datenablage von Relevanz sind.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.5.4.1.	... kann die Unterschiede zwischen notwendigen und relevanten Datenerfassungen nachvollziehbar aufzeigen.	K2			x

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		

Richtziel 2.6.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu den Signalen des Kunden und betrieblichen Vorgaben und kennt Techniken für korrekte Gesprächsabschlüsse.

Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
2.6.2.1.	... kann den Zeitpunkt für einen Auftragsabschluss in einem vorgegebenen Gespräch sowie die damit verbundenen weiteren Schritte aufzeigen.	K2			x
2.6.2.2.	... ist in der Lage, mündlich die Wichtigkeit der Zusammenfassung von Hauptargumenten und dessen Mehrwert für den Kunden aufzuzeigen.	K2			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		

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		
2.7.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x
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	

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 ...				
3.1.1.1.	... ist in der Lage, zu beschreiben, welche Informationen mit welchen Fragetechniken in einem Kundengespräch ermittelt werden können.	K2			x
3.1.1.2.	... kann die Technik des aktiven Zuhörens anhand eines konkreten Falles in einem Rollenspiel korrekt anwenden.	K3	x		
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	
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		

Richtziel 3.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über fundiertes Wissen im Bereich der Fragetechnik, Kommunikation und der Textanalyse.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
3.1.2.1.	... ist in der Lage, mindestens drei verschiedene Fragetypen und deren Wirkungsweise nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x
3.1.2.2.	... kann die Grundlagen der Kommunikation anhand einer selbst erstellten Grafik einem Laien nachvollziehbar erklären.	K2			x
3.1.2.3.	... ist in der Lage, einen vorgegebenen Text anhand einer Checkliste auf Verständlichkeit hin zu überprüfen und angemessene Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit zu formulieren.	K5			x

Richtziel 3.1.3 Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, das konkrete Kundenanliegen herauszufinden.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
3.1.3.1.	... ist in der Lage, die Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben.	K2			x
3.1.3.2.	... kann ihre Argumentation bei Kundeneinwänden adressatengerecht und verständlich schriftlich formulieren.	K5			x

Richtziel 3.1.4 Die Fachperson Kundendialog versteht es, sich in den Kunden hinein zu versetzen.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
3.1.4.1.	... ist in der Lage, anhand eines Fallbeispiels den entsprechenden Kunden zu beschreiben, seine möglichen Kundenwünsche und Anliegen zu nennen und zu begründen.	K5			x

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	
3.2.1.2.	... ist in der Lage, einen Text (Kurzbrief, E-Mail) zu formulieren, in welchem sie Verständnis für den Kunden und seine Situation zeigt.	K5			x
3.2.1.3.	... kann den betreffenden Kundentypen einordnen und den Umgang und die Wortwahl entsprechend anpassen.	K5		x	
3.2.1.4.	... ist in der Lage, mit ihrem Auftreten im Kundengespräch eine ruhige und angenehme Atmosphäre zu gestalten.	K5	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	
3.2.2.2.	... kann anhand von vorgegebenen Situationen drei Beispiele von Formulierungen nennen, wie man dem Kunden mit Worten Verständnis für sein Anliegen entgegenbringt.	K1			x
3.2.2.3. ¹	... kann die wesentlichen Kommunikationstechniken mündlich und schriftlich anhand ihrer spezifischen Merkmale beschreiben.	K2			x
3.2.2.4. ²	... kann die wesentlichen Kommunikationstechniken mündlich und schriftlich anhand ihrer spezifischen Merkmale anwenden.	K3		x	
3.2.2.5. ³	... kann die wesentlichen Kommunikationstechniken mündlich und schriftlich korrekt anwenden.	K3	x		

¹ Fassung vom 20. August 2020, in Kraft seit 01. Januar 2021

² Eingefügt am 20. August 2020, in Kraft seit 01. Januar 2021

³ Eingefügt am 20. August 2020, in Kraft seit 01. Januar 2021

3.2.2.6. ⁴	... ist in der Lage, Stimmeffekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.	K3		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 ...				
3.2.3.1.	... kann in eigenen Worten Gründe für ein positives Gesprächsklima nennen und die langfristigen Folgen für die Kundenbeziehung erklären.	K2			x
3.2.3.2.	... kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.	K5		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	
3.2.4.2.	... kann in Stresssituationen den richtigen Kundenumgang anwenden.	K3		x	
3.2.4.3.	... ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.	K3		x	

⁴ Fassung vom 20. August 2020, in Kraft seit 01. Januar 2021

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		
3.3.1.2.	... kann anhand von Kundenangaben Prozessfehler erkennen und für den Kunden verständlich erklären.	K4	x		
3.3.1.3.	... ist in der Lage, dem Kunden die Vorgehensweise, um eine Fehlerquelle zu beheben, verständlich zu erklären.	K2	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 Mitlehrling verständlich erklären.	K3	x		
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	
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		

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		

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		

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	

3.4.1.2.	... kann dem Kunden einen Lösungsvorschlag verständlich beschreiben.	K3	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	

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		

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		
3.4.3.2.	... ist in der Lage, einen spezifischen Prozess einer Dienstleistung für einen Kunden verständlich zu erklären.	K2	x		
3.4.3.3.	... kann vier Motivationsfaktoren anwenden, welche ihr ermöglichen, dem Kunden bestmöglichen Service anzubieten.	K3		x	
3.4.3.4.	... ist in der Lage, die Umsetzung der Grundsätze von adressatengerechter Kommunikation anhand eigener Beispiele zu beschreiben.	K2			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		

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 ...				
3.5.1.1.	... ist in der Lage, mit geeigneten Worten ein Gespräch zum Abschluss zu lenken und sinnvoll zusammenzufassen.	K5			x
3.5.1.2.	... kann anhand von einem beispielhaften Gesprächsverlauf das weitere Vorgehen festlegen und für den Kunden verständlich kommunizieren.	K5	x		
3.5.1.3.	... ist in der Lage, einem Kunden verständlich zu begründen, weshalb er an eine Drittperson weitergeleitet wird.	K5	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		

3.5.2.2.	... ist in der Lage, anhand des eigenen Stellenbeschriebs die Tätigkeiten, Zuständigkeiten und Grenzen ihres Handlungsspielraumes zu beschreiben.	K2	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		
3.5.3.2.	... kann mit klaren und verständlichen Erklärungen zentrale Anliegen lösen.	K5	x		
3.5.3.3.	... kann anhand von Fallbeispielen schrittweise beschreiben, wie sie Kundenanliegen effizient bearbeitet.	K3	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 ...				
3.5.4.1.	... 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	
3.5.4.2.	... ist in der Lage, mittels gezielter Nachfragens beim Kunden zu ermitteln, ob dieser das Anliegen als gelöst betrachtet.	K5	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		
3.6.1.2.	... kann drei mögliche Varianten zur Weiterleitung eines Kundenanliegens benennen.	K1			x
3.6.1.3.	... kann die vollständigen Informationen zur korrekten Weiterleitung an einen Kollegen aufzählen.	K1			x
3.6.1.4.	... ist in der Lage, alle notwendigen Informationen über ein Anliegen für eine Weiterleitung zusammenzufassen.	K5	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		
3.6.1.6.	... kann alle notwendigen Informationen, welche nach einem Kundengespräch erfasst werden, aufzählen.	K1			x

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	
3.6.2.2.	... ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.	K5		x	
3.6.2.3.	... kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.	K2		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		
3.7.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x
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	

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 Produkte oder Dienstleistungen zu erfragen und dementsprechend zu reagieren.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
4.1.1.1.	... kann mittels vorgegebener Kriterien Kundenfragen und -bedürfnisse verständlich erklären.	K2			x
4.1.1.2.	... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.	K4			x
4.1.1.3.	... kann anhand von Reaktionen den Bedarf nach Zusatzinformationen eruieren und adressatengerecht informieren.	K4	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		

Richtziel 4.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den Techniken der Kundenbindung.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
4.1.2.1.	... ist in der Lage, die zentralen Techniken der Kundenbindung anhand der spezifischen Merkmale nachvollziehbar zu beschreiben.	K2			x

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		
4.1.3.2.	... ist in der Lage, mind. vier Massnahmen zur Selbstmotivation aufzuzählen und anzuwenden.	K3		x	
4.1.3.3.	... kann die Maslow-Pyramide in Bezug auf die Kundenorientierung erklären.	K2		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	
4.1.4.2.	... ist in der Lage, mittels gezielter Fragetechnik die Bedürfnisse der Kunden zu erfragen und entsprechend zu handeln.	K5	x		
4.1.4.3.	... kann drei Fragearten und deren gezielten Einsatz im Gespräch erklären.	K2			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	
4.2.1.2.	... kann in angepasster Art und Weise Kündigungsgründe erfragen.	K4	x		
4.2.1.3.	... ist in der Lage, Unzufriedenheiten des Kunden zu klären und Zusammenhänge zu erklären.	K4	x		
4.2.1.4.	... kann aufgrund von konkreten Gründen der Kunden-Unzufriedenheit adressatengerechte Vorschläge anbringen.	K5	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	
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		

4.2.2.3.	... kann anhand von Beispielen schwieriger Kundensituationen ihr Vorgehen im Sinne eines positiven Abschlusses Schritt für Schritt beschreiben.	K2			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		
4.2.3.2.	... kann aufgrund von vorgegebenen Beispielen von Kundengesprächen zentrale Hinweise von Unzufriedenheit bestimmen.	K3		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		
4.2.4.2.	... ist in der Lage, Missverständnisse schnell zu erfassen und diese für den Kunden verständlich und sachlich zu bereinigen.	K3	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		

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	
4.3.2.2.	... kann geeignete Vorgehen bei Beschwerden anhand von Beispielen erklären.	K2		x	
4.3.2.3.	... kann sich in die Kundensituation hineinversetzen und die Sichtweise des Kunden einnehmen.	K4	x		
4.3.2.4.	... kann die Gesprächsphasen der Reklamationen nennen.	K1			x
4.3.2.5.	... kann die Reaktion auf Stress im Körper erklären.	K2		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	
4.3.3.2.	... ist in der Lage, mit wertfreier, neutraler Wortwahl Lösungen zu unterbreiten.	K5	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	
4.3.4.2.	... ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.	K5		x	
4.3.4.3.	... kann den Begriff Empathie in die Kundenorientierung übertragen.	K3		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		
4.4.1.2.	... ist in der Lage, Bedürfnisse beim Kunden zu erkennen und gezielt zur Beratung zu nutzen.	K5	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 ...				
4.4.2.1.	... kann zwei Varianten der bildhaften Sprache unterscheiden.	K3		x	
4.4.2.2.	... ist in der Lage, die zwei Varianten der bildhaften Sprache bei Erklärungen verständlich umzusetzen.	K3	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 erfolgloser Kundengespräche als persönliche Optimierungsmassnahmen in einer Liste schriftlich festhalten.	K5		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	
4.5.1.2.	... ist in der Lage, proaktiv und mit geeigneter Wortwahl den Kunden über Unerwartetes zu informieren.	K5	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		
4.5.2.2.	... kann vier Möglichkeiten aufzählen, wie sie ihr Wissen über Produkte und Dienstleistungen aktuell hält.	K1	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	
4.5.3.2.	... kann geeignete Gesprächsmomente mit der angepassten Wortwahl zur Überraschung des Kunden nutzen.	K5	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		
4.5.4.2.	... kann vier Massnahmen zur eigenen Motivation unterscheiden.	K3		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		
4.5.5.2.	... ist in der Lage anhand des Kundenprofils geeignete, unerwartete Informationen zu geben.	K5	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		
4.6.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.	K5			x
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	

5. Handlungskompetenzbereich: Kunden rückgewinnen		
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		
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		

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	

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		

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		

Richtziel 5.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über das nötige Wissen zu Fragetechniken.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
5.2.2.1.	... ist in der Lage, mindestens die 4 wichtigsten Fragetechniken und deren Zielsetzung im Kundengespräch für eine Rückgewinnung zu beschreiben.	K2			x
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		

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		
5.2.3.2.	... kann beschreiben, warum ein individuelles und bedarfsgerecht geführtes Kundengespräch für den Erfolg eines Unternehmens von zentraler Bedeutung ist.	K2		x	
5.2.3.3.	... ist in der Lage, die wichtigsten Punkte des aktiven Zuhörens zum Gelingen eines gut geführten Gespräches mit dem Kunden aufzuzeigen.	K2			x

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 Kundengespräches notwendig sind.	K5		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		
5.3.1.2.	... kann einem ehemaligen Kunden bei einem Rückgewinnungsgespräch ein konkretes und für ihn passendes Angebot unterbreiten.	K5	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		
5.3.2.2.	... kann bei vorgegebenen Kundensituationen das jeweils passende Produkt nennen und die Wahl begründen.	K5	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		

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		
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		

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	
5.4.2.2.	... kann selbstständig mindestens vier verschiedene Fragen formulieren, mit denen sie den Kunden nach weiteren Wünschen befragt und somit sicherstellt, dass der Kunde vollumfänglich bedient ist.	K5			x

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		
----------	---	----	---	--	--

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		

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		
5.5.1.2.	... ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch	K5			x

	kunden- und situationsbezogen der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.				
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	

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		
6.1.1.2 ⁵	... kann mit der gängigen Bürosoftware Texte verarbeiten, Tabellenkalkulationen durchführen, Präsentationen gestalten sowie E-Mail und Terminmanagement korrekt und effizient einsetzen.	K3	x		
6.1.1.3 ⁶	... kann die gängigen Bürosoftware verwenden, um Texte zu verarbeiten, Tabellenkalkulationen durchzuführen, Präsentationen zu gestalten sowie E-Mail und Terminmanagement korrekt und effizient einzusetzen.	K3			x

⁵ Eingefügt am: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

⁶ Eingefügt am: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

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		

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	

6.2. Berufliche Handlungskompetenz: Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen
6.2. Leitziel: ⁷ Die Fachperson Kundendialog nutzt die berufsrelevanten Applikationen und Systeme inklusive soziale Medien 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	

⁷ Fassung vom: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

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		

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	
6.2.2.2.	... ist in der Lage, anhand eines Dienstleistungsprozesses den Einsatz aller wichtigen Systeme zu erklären.	K2		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	

Richtziel 6.2.4 Die Fachperson Kundendialog kennt die verschiedenen gängigen sozialen Medien und setzt diese im Kontakt mit den Kunden sinnvoll ein. ⁸					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
6.2.4.1.	... kennt die verschiedenen gängigen sozialen Medien und die unterschiedlichen Arten der Kommunikation, die diese auszeichnen, und kann sie entsprechend einsetzen.	K3	x		

⁸ Eingefügt am: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

6.2.4.2.	... kennt die verschiedenen gängigen sozialen Medien und die unterschiedlichen Arten der Kommunikation, die diese auszeichnen, und kann sie entsprechend anwenden.	K3		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		

Richtziel 6.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der bestehenden Infrastruktur.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
6.3.2.1.	... kann fünf Komponenten der Infrastruktur und die Einsatzmöglichkeit erklären.	K2			x

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		

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		

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		

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		

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		

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		
7.1.1.2.	... kann ihr eigenes Tun und Handeln im Umgang mit Vorschriften anhand von Beispielen beschreiben.	K2			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 ...				
7.1.2.1.	... ist in der Lage, die wichtigsten Vorschriften zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und Umweltschutz aufzuzählen.	K1			x
7.1.2.2.	... ist in der Lage, die Vorschriften im Gesundheitsschutz umfassend und korrekt anzuwenden.	K3	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 ...				
7.1.3.1.	... kann die Folgen bei Nicht-Einhalten der Vorschriften mit eigenen Worten erklären.	K2			x
7.1.3.2.	... ist in der Lage, anhand eines Beispiels den Vorteil der Einhaltung von Vorschriften erläutern.	K2	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		

Richtziel 7.2.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen betreffend die 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	
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	

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		
7.2.3.2.	... kann drei negative Folgen eines Nicht-Einhaltens von Vorschriften auswendig aufzählen.	K1		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	
7.3.1.2.	... ist in der Lage, während des ganzen Arbeitsprozesses die gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen einzuhalten.	K3	x		

Richtziel 7.3.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen zu Datensicherheit und Datenschutz.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
7.3.2.1.	... ist in der Lage, die gesetzlichen und die betrieblichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz vollständig zu nennen.	K2			x
7.3.2.2.	... kann anhand von eigenen Beispielen beschreiben, wie sie die betrieblichen und gesetzlichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz in ihrer täglichen Arbeit konkret berücksichtigt und umsetzt.	K2			x

Richtziel 7.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich der Relevanz der Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz bewusst.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
7.3.3.1.	... kann die Folgen bei einer Nicht-Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz erklären.	K2			x

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		

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		
7.4.1.2.	... kann die individuellen Weisungen der unterschiedlichen Auftraggeber in den eigenen Arbeitsprozess integrieren und anwenden.	K3	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		

Richtziel 7.4.3 Die Fachperson Kundendialog kann divergierende Weisungen oder Vorschriften zwischen dem eigenen und dem Kundenunternehmen erkennen.					
Nummerierung	Leistungsziel	Taxonomiestufe	Betrieb	üK	Schule
	Die Fachperson Kundendialog ...				
7.4.3.1.	... ist in der Lage, anhand einer selbst erstellten Liste divergierende Weisungen oder Vorschriften zwischen dem eigenen und einem Kundenunternehmen zu nennen und mögliche Auswirkungen auf ihre Tätigkeit plausibel zu beschreiben.	K5			x

4 Teil B: Lektionentafel

Die berufliche Grundbildung ist eine gemeinsame Aufgabe der drei Lernorte Lehrbetrieb, Berufsfachschule und überbetrieblicher Kurs. Alle drei Lernorte tragen zum Aufbau des Kompetenzprofils in Form der Leitziele bei. Auf der Basis der Leistungsziele wird eine erste Aufgabenteilung vorgenommen, welche im Rahmen der Lernortkooperation konkretisiert wird.

Die unten angefügte Lektionentafel stellt eine weitere wichtige Information für die Lernortkooperation dar. Sie zeigt auf, in welcher zeitlichen Staffelung die Berufsfachschule die einzelnen Handlungskompetenzbereiche bearbeitet. Die detaillierten Angaben werden im Schullehrplan, im Ausbildungsplan für den überbetrieblichen Kurs und im Ausbildungsprogramm für die Betriebe erläutert.

Handlungskompetenzbereiche / Unterrichtsbereiche	Lektionen total	1. LJ	2. LJ	3. LJ
Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	60	20	20	20
Kunden gewinnen*	140	60	40	40
Kunden betreuen*	160	80	40	40
Kunden binden*	160	80	40	40
Kunden rückgewinnen*	140	60	40	40
Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen	60	20	20	20
Vorschriften und Vorgaben einhalten	40	40		
Total Berufskunde	760	360	200	200
Allgemeinbildender Unterricht	360	120	120	120
Turnen und Sport	140	60	40	40
Gesamttotal	1260	540	360	360

- * Die Leistungsziele für die 2. Landessprache oder Englisch sind in den Handlungskompetenzbereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert. Für das Erreichen dieser Leistungsziele sind 320 der 600 Lektionen einzuplanen (für die Fremdsprache wird das Niveau B2 avisiert). Die Wahl der Fremdsprache wird durch das kantonale Amt in Rücksprache mit der regionalen OdA festgelegt.

Freikurse

Fachbereich	Lektionen total	1. LJ	2. LJ	3. LJ
2. Landessprache oder Englisch	240	80	80	80

Freikurse sind nach Möglichkeit auf die Schultage oder in die Randstunden zu legen.

5 Teil C: Organisation, Aufteilung und Dauer der überbetrieblichen Kurse

5.1 Zweck

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die Bildung in der beruflichen Praxis und die schulische Bildung. Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch.

5.2 Träger

Der Träger der Kurse ist der Verband AURIS⁹.

5.3 Organe

Die Organe der Kurse sind:

- a. die Aufsichtskommission
- b. die Kurskommissionen (national / kantonal / regional)
- c. die üK - Zentren oder die vergleichbaren dritten Lernorte

5.4 Dauer, Zeitpunkt und Inhalte

5.4.1 Die überbetrieblichen Kurse dauern:

- im ersten Lehrjahr (Kurs I) 10 Tage zu 8 Stunden
- im zweiten Lehrjahr (Kurs II) 8 Tage zu 8 Stunden
- im fünften Semester (Kurs III) 5 Tage zu 8 Stunden

5.4.2 Die überbetrieblichen Kurse umfassen:

- a. Kurs I mit den Hauptthemen professionelle Kommunikation mit dem Kunden am Telefon mit den Schwerpunkten Kunden betreuen und binden, Dienstleistungs- und Kundenorientierung, Stressmanagement, Empathie im Kundenkontakt, Motivation im Kundenalltag und Call/Contact Center Technik.
- b. Kurs II mit den Hauptthemen professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit den Schwerpunkten Kunden gewinnen und rückgewinnen, Stimmeinsatz, Motivation und Call/Contact Center Technik.
- c. Kurs III mit den Hauptthemen professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit den Schwerpunkten Kunden gewinnen und rückgewinnen und Call/Contact Center Technik.

⁹ Fassung vom: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

üK	Handlungskompetenzen	Fokus	Tage
Kurs I	2.2. Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten 2.7. Gespräche in mindestens einer Fremdsprache und Englisch führen 3.1. Kundenanliegen methodengestützt analysieren 3.2. Im Gespräch Ruhe und Sicherheit vermitteln 3.4. Kundengerechte Lösung erarbeiten 3.5. Anliegen kundengerecht abschliessen 3.6. Kundenanliegen weiterbearbeiten 4.2. Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren 4.3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln 4.4. Proaktiv Kunden über Neuerungen informieren 4.5. Situationen der Kundenverblüffung schaffen 5.2. In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechnik anwenden	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit Schwerpunkt Kunden betreuen und binden	10
	1.5. Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten 3.4. Kundengerechte Lösung erarbeiten 4.5. Situationen der Kundenverblüffung schaffen	Dienstleistungs- und Kundenorientierung	
	3.2. Im Gespräch Ruhe und Sicherheit vermitteln 3.4. Kundengerechte Lösung erarbeiten 4.3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln	Stressmanagement	
	3.2. Im Gespräch Ruhe und Sicherheit vermitteln 4.3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln	Empathie im Kundenkontakt	
	3.4. Kundengerechte Lösung erarbeiten 4.1. Kundenbedürfnisse gezielt eruieren 4.5. Situationen der Kundenverblüffung schaffen	Motivation im Kundenalltag	
	3.3. Problemanalyse auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken 6.2. Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen	Call/Contact Center Technik	
Kurs II	Handlungskompetenzbereiche: 2. Kunden gewinnen 3. Kunden betreuen 4. Kunden binden 5. Kunden rückgewinnen	Stimmeinsatz	8
	2.7. Gespräche in mindestens einer Fremdsprache und Englisch führen 3.1. Kundenanliegen methodengestützt analysieren 3.2. Im Gespräch Ruhe und Sicherheit vermitteln 3.6. Kundenanliegen weiterbearbeiten 4.2. Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren 4.3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln 4.4. Proaktiv Kunden über Neuerungen informieren	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit dem Schwerpunkt Kunden gewinnen und rückgewinnen	

	5.1. Kontakt zu ehemaligen Kunden aufnehmen 5.2. In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechnik verwenden 5.3. Gespräche mit ehemaligen Kunden mit Angeboten abschliessen 5.4. Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen		
	3.4. Kundengerechte Lösung erarbeiten 4.1. Kundenbedürfnisse gezielt eruieren 4.5. Situationen der Kundenverblüffung schaffen	Motivation	
	6.1. Technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen 6.2. Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen 7.2. Betriebsreglemente verantwortungsvoll anwenden	Call/Contact Center Technik	
Kurs III	2.2. Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten 2.7. Gespräche in mindestens einer Fremdsprache und Englisch führen (Kunden gewinnen) 3.1. Kundenanliegen methodengestützt analysieren 3.2. Im Gespräch Ruhe und Sicherheit vermitteln 3.6. Kundenanliegen weiterbearbeiten 4.3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln 4.4. Proaktiv Kunden über Neuerungen informieren 5.1. Kontakt zu ehemaligen Kunden aufnehmen 5.2. In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechnik verwenden 5.3. Gespräche mit ehemaligen Kunden mit Angeboten abschliessen 5.4. Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit dem Schwerpunkt Kunden gewinnen und rückgewinnen Einsatz der Kommunikation über soziale Medien ¹⁰	5
	1.3. Arbeiten und Aufträge konsequent vorbereiten und Anrufspausen effizient nutzen	Call/Contact Center Technik	

5.5 Benotung¹¹

Alle überbetrieblichen Kurse werden je mit einem Kompetenznachweis benotet.

¹⁰ Eingefügt am: 20. August 2020, in Kraft seit: 01. Januar 2021

¹¹ Eingefügt nach der Sitzung der Kommission B&Q vom 27. Mai 2013

6 Teil D: Qualifikationsverfahren

6.1 Organisation

- Das Qualifikationsverfahren wird in einem Lehrbetrieb, in einem anderen geeigneten Betrieb oder in einer Berufsfachschule durchgeführt. Der lernenden Person werden ein Arbeitsplatz und die erforderlichen Einrichtungen in einwandfreiem Zustand zur Verfügung gestellt.
- Mit dem Prüfungsaufgebot wird bekannt gegeben, welche Materialien die lernende Person mitzubringen hat.
- Es kann vorgängig eine Wegleitung zur Prüfung abgegeben werden.

6.2 Qualifikationsbereiche

6.2.1 Berufskennnisse¹²

In diesem Qualifikationsbereich wird während 2 ¼ Stunden schriftlich und während einer ¾ Stunde mündlich die Erreichung der Leistungsziele im berufskundlichen Unterricht überprüft. Die Prüfung findet im sechsten Semester statt.

Der Qualifikationsbereich umfasst: Handlungskompetenzbereiche aus dem Qualifikationsprofil und die darin angegebenen Richt- und Leistungsziele. Die schriftliche und die mündliche Prüfung haben Bezug zu Situationen des beruflichen Alltags und den beruflichen Kompetenzen der Lernenden gemäss dem Qualifikationsprofil.

Der Qualifikationsbereich umfasst:

	Form	Gewichtung
Position 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	schriftlich	10 %
Position 2 Kunden gewinnen	Schriftlich	10 %
Position 3 Kunden betreuen	Schriftlich	10 %
Position 4 Kunden binden	schriftlich	10 %
Position 5 Kunden rückgewinnen	schriftlich	10 %
Position 6 Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen	schriftlich	10 %
Position 7 Vorschriften und Vorgaben einhalten	schriftlich	10 %
Position 8 Handlungskompetenzbereichsübergreifendes Gespräch	mündlich	30%

6.2.2 Praktische Arbeit

Der Qualifikationsbereich <Praktische Arbeit> wird als vorgegebene praktische Arbeit im Rahmen von 4 bis 6 Stunden durchgeführt. In diesem Qualifikationsbereich wird die Erreichung der Handlungskompetenzbereiche aus dem Betrieb und überbetrieblichen Kursen geprüft.

Der Qualifikationsbereich umfasst:

¹² Fassung vom 18.12.2014, in Kraft seit 1.1.2015

- Position 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit gestalten
- Position 2 Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen
- Position 3 Handlungskompetenzbereich: Kunden betreuen
- Position 4 Handlungskompetenzbereich: Kunden binden
- Position 5 Handlungskompetenzbereich: Kunden rückgewinnen
- Position 6 Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
- Position 7 Vorschriften und Vorgaben einhalten

Die Lernenden zeigen an Hand von Situationen aus dem Berufsalltag, dass Sie über die geforderten Kompetenzen verfügen, um Ihre Aufgaben fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.

6.2.3 Allgemeinbildung

Die Abschlussprüfung im Qualifikationsbereich Allgemeinbildung richtet sich nach der Verordnung des BBT über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung.

6.3 Bewertung

Die Bestehensnorm, die Notenberechnung und -gewichtung richtet sich nach der Bildungsverordnung.

Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Bildungsplan tritt am 01.01.2011 in Kraft.

Adligenswil, 1. Juli 2010

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....
Präsidentin/Präsident
Dieter Fischer

.....
Vorstand
Angelika Mittermüller

Dieser Bildungsplan wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 10, Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Fachfrau für Kundendialog EFZ / Fachmann für Kundendialog EFZ vom 1. Juli 2010 genehmigt.

Bern, 1. Juli 2010

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE
Die Direktorin

.....
Dr. Ursula Renold

Änderung des Bildungsplans

Der Bildungsplan vom 1. Juli 2010 wird wie folgt geändert:

Seite 71

6.2.1 Berufskennnisse

In diesem Qualifikationsbereich wird während 2 ¼ Stunden schriftlich und während einer ¾ Stunde mündlich die Erreichung der Leistungsziele im berufskundlichen Unterricht überprüft. Die Prüfung findet im sechsten Semester statt.

Der Qualifikationsbereich umfasst: Handlungskompetenzbereiche aus dem Qualifikationsprofil und die darin angegebenen Richt- und Leistungsziele. Die schriftliche und die mündliche Prüfung haben Bezug zu Situationen des beruflichen Alltags und den beruflichen Kompetenzen der Lernenden gemäss dem Qualifikationsprofil.

Der Qualifikationsbereich umfasst:

	Form	Gewichtung
Position 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	schriftlich	10 %
Position 2 Kunden gewinnen	Schriftlich	10 %
Position 3 Kunden betreuen	Schriftlich	10 %
Position 4 Kunden binden	schriftlich	10 %
Position 5 Kunden rückgewinnen	schriftlich	10 %
Position 6 Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen	schriftlich	10 %
Position 7 Vorschriften und Vorgaben einhalten	schriftlich	10 %
Position 8 Handlungskompetenzbereichsübergreifendes Gespräch	mündlich	30%

Seite 76

7.1 Liste der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung

Neuer Titel und Aktualisierung des Verzeichnisses der Unterlagen

Die Änderung des Bildungsplans tritt mit der Genehmigung durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) am 1.1.2015 in Kraft.

Adligenswil, 4.12.2014

CallNet.ch, Swiss Contact Center Association

.....
Präsident
Dieter Fischer

.....
Vorstand
Angelika Mittermüller

Die Änderung des Bildungsplans wird vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) genehmigt.

Bern, 18.12.2014

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation (SBFI)

Leiter Abteilung Berufliche Grundbildung und Maturitäten

Jean-Pascal Lüthi

Änderung des Bildungsplans

Der Bildungsplan vom 1. Juli 2010 wird wie folgt geändert:

Titelseite, Kopfzeilen, Seite 70,

Anpassung mit Logo und Namen der neuen Trägerschaft

Seite 31 f.

Leistungsziel 3.2.2.3.

Ergänzung: Die Kommunikationstechniken beziehen sich sowohl auf die mündliche als auch auf die schriftliche Kommunikation.

Leistungsziel 3.2.2.4

Ein ähnliches Leistungsziel wie 3.2.2.3 wurde neu für die üK formuliert.

Leistungsziel 3.2.2.5

Ein ähnliches Leistungsziel wie 3.2.2.3 wurde neu für die Betriebe formuliert.

Leistungsziel 3.2.2.6

Entspricht dem bisherigen Leistungsziel 3.2.2.4 (Umnummerierung)

Seite 57

Leistungsziele 6.1.1.2. und 6.1.1.3

Neue Leistungsziele zu verschiedenen Arbeiten mit der gängigen Bürosoftware.

Seite 58

Leitziel 6.2

Leitziel um soziale Medien ergänzt

Seite 59

Richtziel 6.2.4 und Leistungsziele 6.2.4.1 und 6.2.4.2

Neue Richt- und Leistungsziele betreffend Kenntnis und Einsatz der sozialen Medien

Seite 70

Teil C, Kapitel 5.2 Träger: Der Träger der Kurse ist neu der Verband AURIS.

Seite 72

Tabelle zum Programm der üK, Kurs III.

Kurs III um den Einsatz von sozialen Medien ergänzt

Seite 80

Anhang, Kapitel 7.1: In der Tabelle figuriert in der Spalte der Bezugsquelle die Website der neuen Trägerschaft AURIS

Der Bildungsplan wurde von AURIS geändert.

Lernende, die ihre Bildung als Fachfrau Kundendialog EFZ oder Fachmann Kundendialog EFZ vor dieser Änderung begonnen haben, schliessen sie nach bisheriger Regelung ab, längstens jedoch bis zum 31. Dezember 2025.¹³

Wallisellen, 20. August 2020

AURIS

Die Präsidentin/der Präsident

die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer

Felix Häberli

Annemarie Gäumann

Das SBFI stimmt der Änderung des Bildungsplans nach Prüfung zu.

Bern, 20. August 2020

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

¹³ Korrektur vom 28.03.2022 entsprechend den Übergangsbestimmungen von Artikel 22a
Bildungsverordnung

7 Anhang

Der Anhang beinhaltet wichtige Angaben zu den wesentlichen Unterlagen bzw. Vorgehensschritten für den Vollzug und für die Qualitätssicherung an den drei Lernorten.

7.1 Liste der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung¹⁴

Unterlage	Datum	Bezugsquelle
Verordnung über die berufliche Grundbildung „Fachleute Kundendialog EFZ“	1.7.2010	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) (http://www.sbf.admin.ch) Printversion Bundesamt für Bauten und Logistik (http://www.bundespublikationen.admin.ch/)
Bildungsplan „Fachleute Kundendialog EFZ“	1.7.2010 (Stand am 1.1.2015)	AURIS www.auris-verband.ch
Standard-Lehrplan für den Betrieb	27.7.2012	AURIS
Lerndokumentation	27.7.2012	AURIS
Wegleitung Lerndokumentation	27.7.2012	AURIS
Mindesteinrichtung Lehrbetrieb	30.5.2011	AURIS
Qualitätsempfehlungen für Ausbildungsbetriebe	23.12.2013	AURIS
Standard-Lehrplan für die überbetrieblichen Kurse	27.7.2012	AURIS
Organisationsreglement für überbetriebliche Kurse	Datum und Version	AURIS
Standard-Lehrplan für den berufskundlichen Unterricht	27.7.2012	AURIS
Wegleitung zum Qualifikationsverfahren	26.11.2014	AURIS
Notenformular	Datum und Version	SDBB CSFO Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung / Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Bern 7

¹⁴ Änderung vom 20. August 2020

7.2 Methodische Hinweise

Im Folgenden sind wichtige methodische Hinweise beschrieben, welche in der Umsetzung des Bildungsplans behilflich sein können.

7.2.1 Umgang mit den Triplex Lernzielen

Die beruflichen Handlungskompetenzen und Leistungsziele beruhen auf einer umfassenden Tätigkeitsanalyse und werden in Form der Triplex Lernziele dargestellt.

Die **Leitziele** stellen die Arbeitssituation in einem umfassenden Kontext dar und geben einen Einblick, mit welchen Tätigkeiten und Herausforderungen die Berufsleute in der Praxis konfrontiert werden. Sie sind für alle Lernorte verbindlich und zeigen den Praxisbezug detailliert auf.

Die **Richtziele** beschreiben die beruflichen Handlungskompetenzen, über welche Berufsleute verfügen müssen, um in den Arbeitssituationen erfolgreich agieren zu können. Auch diese Zielebene ist für alle Lernorte verbindlich und strukturiert den Kompetenzaufbau, wie auch die Kompetenzüberprüfung.

Die **Leistungsziele** strukturieren den Lernprozess und werden den einzelnen Lernorten zugewiesen. Somit regeln Sie auch die Verantwortlichkeiten für die Vermittlung der einzelnen Kenntnisse und Fähigkeiten. Der jeweilige Lernort übernimmt die Verantwortung für die zugewiesenen Leistungsziele. Die Leistungsziele sind auch einer entsprechenden Taxonomiestufe zugeordnet. Im Folgenden eine kurze Einführung dazu.

Beschreibung der Taxonomiestufen

Die sechs Taxonomiestufen geben Auskunft über die Komplexität der im Leistungsziel beschriebenen, kognitiven Leistung.

K1 - Wissen	Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen
K2 – Verständnis	* Einen Sachverhalt in eigenen Worten erklären oder anhand eines Beispiels erläutern.
K3 – Anwendung	Gelerntes in verschiedenen Situationen anwenden.
K4 – Analysieren	Ein Produkt zerlegen und den Aufbau des Ganzen bestimmen.
K5 – Synthese	Einzelne Elemente eines Sachverhalts planen oder optimieren.
K6 - Bewertung	Bestimmte Informationen und Sachverhalte bewerten und die entsprechenden Bewertungskriterien aufstellen.

7.2.2 Überfachliche Kompetenzen

Die Handlungskompetenzen unterteilen sich in Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen. Sie befähigen die ausgebildete Fachperson, den Beruf kompetent auszuführen und auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen. Im Teil A des Bildungsplans sind die sogenannten überfachlichen Kompetenzen in Form von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen stichwortartig dargestellt. Diese haben Eingang in die Formulierung der Richtziele gefunden.

Die drei Kompetenzbereiche werden immer zusammen gefördert.

Im Folgenden sind die einzelnen überfachlichen Kompetenzen kurz beschrieben.

Methodenkompetenz	Beschreibung
Arbeitstechniken	Die Verschiedenheit der anfallenden Arbeiten verlangt ein breites Repertoire an unterschiedlichen Arbeitstechniken und Instrumenten. Für die jeweilige Situation setzen Lernende des Berufes der Fachperson Kundendialog eine angemessene Technik ein.
Analytisches und geplantes Vorgehen	Manche Arbeiten der Fachperson Kundendialog sind komplex und dadurch unübersichtlich. Oft sind Tätigkeiten nicht zielführend, wenn man einfach blind anfängt zu arbeiten. In derartigen Fällen ist es im Beruf der Fachperson Kundendialog hilfreich, zuerst die Verhältnisse zu analysieren, zum Beispiel in einem Flussdiagramm darzustellen, eine Handlungsplanung zu entwerfen und danach zu arbeiten.
Entscheidungstechniken	Zur Lösung der vielfältigen Aufgaben in einer Unternehmung gehört es zum Alltag, dass Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog in einfachen wie auch komplexeren Problemstellungen Entscheide zu fällen haben. Deshalb beherrschen sie ein Repertoire an verschiedenen Entscheidungstechniken wie zum Beispiel Entscheidungsbaum oder Nutzwertanalyse und setzen diese situationsgerecht ein.
Mit Informationsquellen umgehen	Lernenden des Berufes Fachperson Kundendialog stehen vielfältige Informationen zur Verfügung. Sie müssen deshalb lernen, aufgabenbezogen Informationsträger und -kanäle auszuwählen, Informationen zu bewerten und diese zielorientiert zu verwenden.
Präsentationstechniken	Arbeiten und Leistungen müssen nicht nur erbracht, sondern oft auch verkauft werden. Dies geschieht meist in Form einer mündlichen und/oder schriftlichen Präsentation. Die Verschiedenheit der Situationen verlangt von der Fachperson Kundendialog ein Repertoire an geeigneten Präsentationstechniken. Für die jeweilige Situation setzen Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog angemessene Techniken ein.
Verkaufstechniken	Durch die Vielfältigkeit der Produkte, durch die Konkurrenz und andere Faktoren sind die Kunden anspruchsvoll geworden. Wichtig für den Kaufentscheid ist ein optimales Verkaufsverhalten. Lernenden im Beruf Fachperson Kundendialog gelingt es, sich in die Kunden einzufühlen, deren Bedürfnisse zu erkennen und sich angemessen zu verhalten.
Verhandlungstechniken	In der Wirtschaft entstehen vielfältige und anspruchsvolle Beziehungen zu internen und externen Partnern mit unterschiedlichen Interessen. Gute Ergebnisse sind das Resultat erfolgreicher Verhandlungen. Diese basieren auf sorgfältiger Vorbereitung und auch auf adäquatem Vorgehen bei der Verhandlung selber.
Problemlösungstechniken	Es gehört zum betrieblichen Alltag, dass Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog einfache wie auch komplexere Probleme zu lösen haben. Dafür benötigen sie ein Repertoire an Problemlösungstechniken.

Sozialkompetenz	Beschreibung
Angepasste Umgangsformen	Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog kommen in ihrem Arbeitsumfeld mit den verschiedensten Personengruppen in Kontakt und müssen unterschiedliche Situationen meistern. Diese Personen erwarten Umgangsformen und Verhalten, die auf sie und die Situation abgestimmt sind. Lernende sind sich dessen bewusst. Es gelingt ihnen, durch entsprechende Sprache, Einhalten von Höflichkeitsregeln und Entwickeln von Feingefühl auf jeweilige Situationen angemessen zu reagieren und diese mitzugestalten.
Selbstständigkeit	Als Eigenverantwortung (auch Selbstverantwortung) bezeichnet man die Fähigkeit und die Bereitschaft, für das eigene Handeln, Reden und Unterlassen Verantwortung zu tragen. Das bedeutet, dass der/die Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog in der Lage ist, für sich selbst zu sorgen, für die eigenen Taten einzustehen und die Konsequenzen dafür zu tragen.
Kommunikationsfähigkeiten	Kommunikation prägt den Berufsalltag von Lernenden des Berufes Fachperson Kundendialog. Darum müssen sie in allen Situationen gesprächsbereit sein und die Grundregeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation anwenden.
Kooperationsfähigkeit	Der/die Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in einem Team zu kooperieren, damit ein Ziel trotz unterschiedlicher Interessen gemeinsam erreicht werden kann. Die Kooperationsfähigkeit steht in enger Verbindung mit dem Vermögen im Team zu arbeiten.
Transferfähigkeit	Gelerntes soll nicht nur isoliert verfügbar sein, sondern in unterschiedlichen Aufgabenstellungen angewendet werden können. Gelerntes und Erfahrungen müssen auf neue Situationen übertragen werden. Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog suchen deshalb bewusst die Verbindung zwischen dem Einzelwissen, den Erfahrungen und der neuen beruflichen Situation. Sie übertragen das Ergebnis auf bekannte und neue Situationen.
Diskretion	Jede Unternehmung arbeitet mit Daten und Zielsetzungen, die zum Schutz der Kundschaft und der eigenen Interessen Vertraulichkeit verlangen. Zudem erfordern gesetzliche Vorschriften und wirtschaftliche Gründe den diskreten Umgang mit Informationen und Kenntnissen aus der Geschäftstätigkeit. Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog sind sich dieser Tatsachen bewusst und verhalten sich in allen Situationen so, dass sie die Interessen der Kunden und des Unternehmens wahren.
Verhandlungsfähigkeit	Beim Wahrnehmen der verschiedenen Interessenlagen mit internen und externen Kunden ist die Fähigkeit, zielorientiert zu verhandeln, eine wichtige Voraussetzung. Lernende im Beruf Fachperson Kundendialog sind in der Lage, ihre Interessen situationsgerecht und flexibel in Verhandlungssituationen einzubringen und erfolgreich zu vertreten, ohne jedoch andere zu übervorteilen.

Mit Belastungen umgehen

Die beruflichen Anforderungen führen zu Arbeitsbelastungen. Lernende des Berufes Fachperson Kundendialog sind in der Lage, Belastungen aufzufangen, indem sie sich Übersicht verschaffen und die tatsächlichen Schwierigkeiten erkennen. Es gelingt ihnen, Wichtiges und Unwichtiges zu unterscheiden. Sie kennen Möglichkeiten und Aktivitäten, um sich in der Arbeitszeit zu entlasten und in der Freizeit einen Ausgleich zu verschaffen.

Emotionale Intelligenz

Der Lernende ist in der Lage, mit eigenen und fremden Gefühlen umzugehen. Die Emotionale Intelligenz (EQ = emotionaler Quotient) gibt Auskunft über die Fähigkeit im Umgang mit Gefühlen, die Fähigkeit, eigene Empfindungen zu analysieren und auf die der anderen angemessen einzugehen.

7.2.3 Lernortkooperation

Die Verantwortlichkeiten für die Vermittlung aller im Teil A aufgeführten Handlungskompetenzen sind wie folgt auf die Lernorte aufgeteilt:

- Leit- und Richtziele gelten für alle Lernorte.
- Leistungsziele sind den einzelnen Lernorten zugeteilt. Selten sind auch mehrere Zuordnungen/Lernort möglich.
- Wenn in einzelnen Fällen für Leistungsziele mehrere Lernorte angegeben sind, ist von folgender Zuständigkeit auszugehen: Der Lernort Schule ist für die Vermittlung der Theorie mit Beispielen und Trainings zuständig. Der Lernort Betrieb organisiert Trainings, Anwendungen, Umsetzungen und Vertiefung im Praxiskontext. Der Lernort überbetriebliche Kurse übernimmt Einführungen, Anwendungen und Vernetzung des Gelernten.
- Die Verantwortlichen der drei Lernorte stimmen ihre Lehrpläne aufeinander ab.