

Baustein 6

Überbetriebliche Kurse

Version 1.2
01.09.2022

Überbetriebliche Kurse (ük)

Sie dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchen-spezifischen Kompetenzen. Träger ist die OdA, AURIS. Die Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen im **ersten Lehrjahr 9 Tage, im 2. Lehrjahr 8 Tage und im 3. Lehrjahr 5 Tage.**

Zweck der üK

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten und Rahmenthemen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Contact Center einzuführen und sie auf die weitere Ausbildung im Lehrbetrieb vorzubereiten. Die Lernenden sollen während der anschliessenden Tätigkeit im Lehrbetrieb die im Kurs erlernten Grundfertigkeiten möglichst selbstständig üben, festigen und vertiefen. Die Kurse vermitteln branchenspezifische Kompetenzen und dienen der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen.

Träger und Organisation der üK

Träger der überbetrieblichen Kurse ist die OdA, der **Verband AURIS** www.auris-verband.ch

Für jeden Kursort wird eine entsprechende Kurskommission mit der Vorbereitung und Durchführung der Kurse betraut. Die Lernenden werden von den jeweiligen Kurskommissionen angeboten. Die Aufgaben sind im üK-Reglement festgehalten. Informationen über die verschiedenen regionalen, kantonalen oder interkantonalen Kurskommissionen sowie deren verantwortlichen Personen sind im Baustein 8 zu finden.

Obligatorium

Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Dieses Obligatorium ist im Bundesgesetz über die Berufsbildung verankert.

Kursgeld

Grundsätzlich werden die Kosten für die überbetrieblichen Kurse nach Abzug der Subventionen von Bund und Kanton von den Lehrbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Programm der üK

Für die überbetrieblichen Kurse wird ein Rahmenreglement erarbeitet. Gestützt auf das nationale Kursprogramm erstellen die jeweiligen Kurskommissionen ihr Detailprogramm.

Für die Verwaltung der üK Kurse arbeitet AURIS mit dem Tool «edcuola» www.educola.ch

AURIS üK Gebühren gültig ab 01.08.2019

Basierend auf den SBBK ÜK - Pauschalen für das Lehrjahr 2019/20

http://www.sbbk.ch/dyn/bin/21108-23945-1-sbbk_pauschalliste_2019_20_d.pdf

Kostenbasis

Mitglieder CHF 240.95 pro üK Tag abzüglich Subventionen

Nicht Mitglieder CHF 290.95 pro üK Tag abzüglich Subventionen

üK-Ordner: CHF 85.-

Jede/r Lernende muss einen eigenen üK-Ordner besitzen. Üblicherweise werden diese am 1. üK-Tag durch die ÜK-Leitung abgegeben.

Die Kosten für üK-Tage und die üK-Ordner werden vom Ausbildungsbetrieb getragen.

1. Lehrjahr: ük Themen/Handlungskompetenzen/Richt- und Leistungsziel

Tag 1: Einführung, Dienstleistungs- und Kundenorientierung

1.5 Berufliche Handlungskompetenz: Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten

1.5.3 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, im Team zu arbeiten.

1.5.3.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann die Merkmale eines dienstleistungs- und kundenorientierten Vorgehens anhand betrieblicher Beispiele beschreiben.

Tag 2: Call/Contact Center Organisation & Professionelle Kommunikation

7.2 Berufliche Handlungskompetenz: Betriebs-Reglemente verantwortungsvoll anwenden

7.2.2 Richtziel

Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen betreffend die betrieblichen Reglemente, Vorschriften und Vorgaben im Umgang mit Geräten und Systemen.

7.2.2.1 Leistungsziel

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Auswirkungen bei Nicht-Einhalten der betrieblichen Reglemente zu erklären.

7.2.2.2 Leistungsziel

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Auswirkungen auf die Tätigkeit von mindestens fünf betrieblichen Vorschriften anhand von Beispielen zu beschreiben.

7.2.3 Richtziel

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Konsequenzen und Risiken bei Zuwiderhandlung der betrieblichen Vorschriften und Regeln einzuschätzen.

7.2.3.2 Leistungsziel

Die Fachperson Kundendialog kann drei negative Folgen eines Nicht-Einhaltens von Vorschriften auswendig aufzählen.

7.3 Berufliche Handlungskompetenz: Datensicherheit und Datenschutz beachten

7.3.1 Richtziel

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sorgfältig und unter Einhaltung der betrieblichen Bestimmungen zur Datensicherheit und zum Datenschutz zu arbeiten.

7.3.1.1 Leistungsziel

Die Fachperson Kundendialog kann den Umgang mit vertraulichen Daten anhand von Beispielen für Mitlernende erklären.

Tag 3: Stressmanagement & Motivation im Kundenalltag

2.2 Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten

2.2.2 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen.

2.2.3.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann die Wirkung ihrer persönlichen Ausdrucksweise (Mimik, Stimmlage etc.) für eine individuelle Kundenbindung in kurzen und nachvollziehbaren Sätzen beschreiben und anpassen.

3.2 Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln

3.2.4 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.

3.2.4.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann in Stresssituationen den richtigen Kundenumgang anwenden.

3.2.4.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.

3.4 Berufliche Handlungskompetenz: Kundengerechte Lösung erarbeiten

3.4.3 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren.

3.4.3.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann vier Motivationsfaktoren anwenden, welche ihr ermöglichen, dem Kunden bestmöglichen Service anzubieten.

4.1 Berufliche Handlungskompetenz: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren

4.1.3 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, von sich aus aktiv mit Kunden Kontakt aufzunehmen.

4.1.3.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mind. vier Massnahmen zur Selbstmotivation aufzuzählen und anzuwenden.

4.1.3.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann die Maslow-Pyramide in Bezug auf die Kundenorientierung erklären.

4.3 Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln

4.3.4 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Gemütslage des Kunden zu erfassen und zu analysieren.

4.3.4.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann für fünf verschiedene Gemütsverfassungen des Kunden den geeigneten Umgang ableiten.

4.3.4.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.

4.5 Berufliche Handlungskompetenz: Situationen der Kundenverblüffung schaffen

4.5.4 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, die Chance zu nutzen.

4.5.4.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann vier Massnahmen zur eigenen Motivation unterscheiden.

Tag 4: Call/Contact Center Technologie

- 3.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Problemanalyse auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken
 - 3.3.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der betrieblichen Informationssysteme und Datenbanken sowie über die Häufigkeit von Fehlerquellen.
 - 3.3.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die ihr zur Verfügung stehenden Informationssysteme und Datenbanken vollständig zu benennen und deren Inhalte korrekt zu beschreiben und zu nutzen.

- 6.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen
 - 6.2.2 Richtziel:** 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.
 - 6.2.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die Funktion und den Einsatz der Systeme, Programme und Geräte mit eigenen Worten erklären.
 - 6.2.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand eines Dienstleistungs-Prozess den Einsatz aller wichtigen Systeme zu erklären.
 - 6.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die Zusammenhänge zwischen den Produkten, Dienstleistungen und den entsprechenden Abbildungen in den Systemen zu erkennen.
 - 6.2.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann nachvollziehbar erklären, wie sich die Zusammenhänge der Produkte und Dienstleistungen in den eingesetzten Systemen abbilden.

Tag 5: Professionelle Kommunikation – Reklamationen und Kundenverblüffung

- 3.5 Berufliche Handlungskompetenz:** Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen
- 3.5.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, inwieweit das Anliegen vom Kunden als gelöst betrachtet wird.
- 3.5.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von einem Beispiel eines Anliegens alle Details, welche für den Kunden geklärt werden müssen, zu nennen und zu begründen.
- 4.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen Reagieren
- 4.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, der Unzufriedenheit eines Kunden auf engagierte Weise zu begegnen.
- 4.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann aufgrund von vorgegebenen Beispielen von Kundengesprächen zentrale Hinweise von Unzufriedenheit bestimmen.
- 4.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Beschwerden lösungsorientiert behandeln
- 4.3.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über die nötigen Techniken zur lösungsorientierten Beschwerdebehandlung und die Kenntnis darüber, wie in Kundenkontakten die nötige Distanz gewahrt wird.
- 4.3.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann drei Techniken ableiten, wie Distanz zu den Kunden gewahrt wird.
- 4.3.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann geeignete Vorgehen bei Beschwerden anhand von Beispielen erklären.
- 4.3.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist gewillt, emotional geladene Kundengespräche in konstruktive Bahnen zu lenken.
- 4.3.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann vier Massnahmen zur Distanzwahrung aufzählen.
- 4.5 Berufliche Handlungskompetenz:** Situationen der Kundenverblüffung schaffen
- 4.5.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, geeignete Situationen konsequent zu nutzen, um den Kunden immer wieder mit Informationen und Dienstleistungen positiv zu überraschen.
- 4.5.1.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann drei geeignete Überraschungseffekte für Kundenverblüffungssituationen bestimmen
- 4.5.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog hat Kenntnis darüber, wann sich eine Situation dazu eignet, den Kunden mit Zusatz- Informationen zu überraschen.
- 4.5.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächssituationen und Formulierungen der Anliegen des Kunden geeignete Momente zur Überraschung abzuleiten.

Tag 6: Empathie im Kundenkontakt

4.3 Berufliche Handlungskompetenz: Beschwerden lösungsorientiert behandeln

4.3.4 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Gemütslage des Kunden zu erfassen und zu analysieren.

4.3.4.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann für fünf verschiedene Gemütsverfassungen des Kunden den geeigneten Umgang ableiten.

4.3.4.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.

4.3.4.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann den Begriff Empathie in die Kundenorientierung übertragen.

Tag 7: Professionelle Kommunikation – Fremdsprache/Fachvokabular

- 2.7 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 2.7.1 Richtziel:** 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.
- 2.7.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.
- 3.7 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 3.7.1 Richtziel:** 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.
- 3.7.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.
- 4.6 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 4.6.1 Richtziel:** 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.
- 4.6.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.

Tag 8: Professionelle Kommunikation – Customer Lifecycle / Gespräche analysieren

- 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 argumentieren entsprechend.
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- 3.2 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog schafft mit ihrer Ausdrucksweise (Stimme, Schreibstil etc.) und ihrer Vorgehensweise ein ruhiges und angenehmes Kommunikationsklima. Sie begegnet dem Kunden mit Verständnis für seine Situation oder Umstände, in denen er sich befinden kann. Durch das empathische und kompetente Vorgehen der Fachperson Kundendialog vermittelt sie dem Kunden ein Gefühl von Sicherheit.
- 4.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren
- 4.2 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog reagiert zum frühestmöglichen und geeigneten Zeitpunkt auf Unzufriedenheit und/oder mögliche Kündigungsabsichten des Kunden in wertschätzender Art und Weise. Sie erfragt die Gründe der Kündigungsabsicht oder der Unzufriedenheit und argumentiert und reagiert angepasst. Bei Bedarf trifft sie notwendige Abklärungen, um dem Kunden angepasste Vertragsänderungen vorzuschlagen und um Missverständnisse und Unzufriedenheiten auszuräumen.
- 4.4 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.
- 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.

Tag 9: Professionelle Kommunikation – Qualitätsmanagement

- 3.1 Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen methodengestützt analysieren**
- 3.1.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren.
- 3.1.1.3 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in vorgegebenen Situationen ihr konkretes Vorgehen in einem Kundengespräch mit den dazu verwendeten Kommunikationstechniken zu begründen.
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln**
- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.4 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Stimmefekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.
- 3.4 Berufliche Handlungskompetenz: Kundengerechte Lösung erarbeiten**
- 3.4.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die für den Kunden bestmögliche Lösung herauszufinden und zu kommunizieren.
- 3.4.1.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsbeispielen die für den Kunden jeweils bestmögliche Lösung aufzuzeigen und diese nachvollziehbar zu begründen.
- 3.4.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann anhand von einem Beispiel eines Kundenanliegen mind. zwei Varianten zur Lösung aufzeigen und je zwei Vor- und Nachteile der Varianten benennen.
- 3.6 Berufliche Handlungskompetenz: Kundenanliegen weiterbearbeiten**
- 3.6.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin, zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.
- 3.6.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.
- 3.6.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.
- 3.6.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.

- 5.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen mit ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden
- 5.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, individuell auf den Kunden einzugehen und ihm aufmerksam und aktiv zuzuhören.
- 5.2.3.2 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog kann beschreiben, warum ein individuelles und bedarfsgerecht geführtes Kundengespräch für den Erfolg eines Unternehmens von zentraler Bedeutung ist.
- 5.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen
- 5.4.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.
- 5.4.2.1 Leitziel:** Die Fachperson Kundendialog kann aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) die zuvorkommende auswählen und ihre Wahl begründen.

2. Lehrjahr: ük Themen/Handlungskompetenzen/Richt- und Leistungsziel

Tag 1: Motivation

- 3.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundengerechte Lösungen erarbeiten
- 3.4.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist bestrebt, Vorschläge adressatengerecht zu kommunizieren.
- 3.4.3.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann vier Motivationsfaktoren anwenden, welche ihr ermöglichen, dem Kunden bestmöglichen Service anzubieten.
- 4.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbedürfnisse gezielt eruieren
- 4.1.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, von sich aus aktiv mit Kunden Kontakt aufzunehmen.
- 4.1.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mind. vier Massnahmen zur Selbstmotivation aufzuzählen und anzuwenden.
- 4.1.3.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die Maslow-Pyramide in Bezug auf die Kundenorientierung erklären.
- 4.5 Berufliche Handlungskompetenz:** Situationen der Kundenverblüffung schaffen
- 4.5.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist engagiert, die Chance zu nutzen.
- 4.5.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann vier Massnahmen zur eigenen Motivation unterscheiden.

Tag 2: Einsatz der Stimme (1. Teil)

- 2.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden anwenden und Interessenten
- 2.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv die Gesprächsführung zu übernehmen
- 2.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die Wirkung ihrer persönlichen Ausdrucksweise (Mimik, Stimmlage etc.) für eine individuelle Kundenbindung in kurzen und nachvollziehbaren Sätzen beschreiben und anpassen
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- 3.2.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.
- 3.2.1.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.
- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann anhand einer vorgegebenen Situation den eigenen Stimmeinsatz und die eigene Wortwahl mit mindestens je drei positiven Auswirkungen begründen.
- 3.2.2.4 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die wesentlichen Kommunikationstechniken mündlich und schriftlich anhand ihrer spezifischen Merkmale anwenden.

Tag 3: Einsatz der Stimme (2. Teil)

- 2.2 **Berufliche Handlungskompetenz:** Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten
- 2.2.3 **Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv die Gesprächsführung zu übernehmen.
- 2.2.3.2 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die Wirkung ihrer persönlichen Ausdrucksweise (Mimik, Stimmlage etc.) für eine individuelle Kundenbindung in kurzen und nachvollziehbaren Sätzen beschreiben und anpassen.
- 3.2 **Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- 3.2.1 **Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.
- 3.2.1.1 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.
- 3.2.2 **Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.1 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann anhand einer vorgegebenen Situation den eigenen Stimmeinsatz und die eigene Wortwahl mit mindestens je drei positiven Auswirkungen begründen.
- 3.2.2.4 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann die wesentlichen Kommunikationstechniken mündlich und schriftlich anhand ihrer spezifischen Merkmale anwenden.
- 4.1 **Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbedürfnisse gezielt eruieren
- 4.1.4 **Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog vermag im Kontakt mit den Kunden zuverlässig Unklarheiten und unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen und entsprechend zu Reagieren
- 4.1.4.1 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann durch den Einsatz der Stimme und geeigneten Informationen dem Kunden offene Fragen beantworten.
- 5.4 **Berufliche Handlungskompetenz:** Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen
- 5.4.2 **Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.
- 5.4.2.1 **Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) die zuvorkommende auswählen und ihre Wahl begründen.

Tag 4: Fachvokabular Französisch/Englisch

- 2.7 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 2.7.1 Richtziel:** 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.
- 2.7.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.
- 3.7 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 3.7.1 Richtziel:** 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.
- 3.7.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.
- 4.6 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 4.6.1 Richtziel:** 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.
- 4.6.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.
- 5.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Kontakt zu ehemaligen Kunden aufnehmen.
- 5.1.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu Techniken der Kundenrückgewinnung.
- 5.1.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog 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.
- 5.5 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 5.5.1 Richtziel:** 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.
- 5.5.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.

Tag 5: Contact Center Technologie

- 1.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufpausen effizient nutzen.
- 1.3.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog hinterfragt die Effizienz ihrer Arbeit.
- 1.3.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die regelmässigen Statistiken (z.B. Performance- oder Quality-Monitoring) zu analysieren und entsprechende Optimierungsmassnahmen abzuleiten.
- 1.3.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, vorgegebene Statistiken zu interpretieren und die Brennpunkte bezüglich Performance vollständig zu benennen.
- 3.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Problemanalyse auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken
- 3.3.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der betrieblichen Informationssysteme und Datenbanken sowie über die Häufigkeit von Fehlerquellen.
- 3.3.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die ihr zur Verfügung stehenden Informationssysteme und Datenbanken vollständig zu benennen und deren Inhalte korrekt zu beschreiben und zu nutzen.
- 6.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen
- 6.1.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog zeigt Offenheit für die technische Komponente ihrer Tätigkeit.
- 6.1.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Vorteile der Technik mit konkretem Bezug zu ihrer Tätigkeit einleuchtend zu beschreiben.
- 6.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen.
- 6.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kennt die verschiedenen gängigen sozialen Medien und setzt diese im Kontakt mit den Kunden sinnvoll ein.
- 6.2.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kennt die verschiedenen gängigen sozialen Medien und die unterschiedlichen Arten der Kommunikation, die diese auszeichnen, und kann sie entsprechend anwenden.

Tag 6: Professionelle Kommunikation/Kundenerwartungen/Den Kunden beindrucken/Kundenzufriedenheit/Wie man den Kunden betreut und bindet

- 3.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenanliegen methodengestützt analysieren
 - 3.1.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kunden-anliegen systematisch zu analysieren.
 - 3.1.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in vorgegebenen Situationen ihr konkretes Vorgehen in einem Kundengespräch mit den dazu verwendeten Kommunikationstechniken zu begründen.
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
 - 3.2.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.
 - 3.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.
 - 3.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.
 - 3.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.
 - 3.2.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.
- 4.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren
 - 4.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Kundensituationen.
 - 4.2.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann mind. vier Kündigungsgründe von Kunden aufzählen.

Tag 7: Quality Monitoring

- 2.2 Berufliche Handlungskompetenz:** Proaktive Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten
- 2.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen.
- 2.2.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihr Gesprächsverhalten an die jeweiligen Kundentypen anzupassen.
- 3.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenanliegen methodengestützt analysieren
- 3.1.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren.
- 3.1.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in vorgegebenen Situationen ihr konkretes Vorgehen in einem Kundengespräch mit den dazu verwendeten Kommunikationstechniken zu begründen.
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- 3.2.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.
- 3.2.1.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.
- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann anhand einer vorgegebenen Situation den eigenen Stimmeinsatz und die eigene Wortwahl mit mindestens je drei positiven Auswirkungen begründen.
- 3.2.2.4 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Stimmefekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.
- 3.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.
- 3.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.
- 3.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.
- 3.2.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.
- 3.2.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in Stresssituationen den richtigen Kundenumgang anwenden.
- 3.2.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.

- 3.6 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenanliegen weiterbearbeiten
- 3.6.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.
 - 3.6.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.
 - 3.6.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.
 - 3.6.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.
- 4.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Beschwerden lösungsorientiert behandeln
 - 4.3.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Gemütslage des Kunden zu erfassen und zu analysieren.
 - 4.3.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für fünf verschiedene Gemütsverfassungen des Kunden den geeigneten Umgang ableiten.
 - 4.3.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.
 - 4.3.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann den Begriff Empathie in die Kundenorientierung übertragen
- 4.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Proaktiv Kunden über Neuheiten informieren
 - 4.4.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zu reflektieren, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief, und kann die nötigen Massnahmen ableiten.
 - 4.4.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog 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.
- 5.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen.
 - 5.4.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.
 - 5.4.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) die zuvorkommende auswählen und ihre Wahl begründen.

Tag 8: Quality Monitoring

- 2.2 Berufliche Handlungskompetenz: Proaktive** Gesprächsführung bei Neukunden und Interessenten
- 2.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gesprächsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen.
- 2.2.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihr Gesprächsverhalten an die jeweiligen Kundentypen anzupassen.
- 3.1 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenanliegen methodengestützt analysieren
- 3.1.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mittels geeigneter Methoden das Kundenanliegen systematisch zu analysieren.
- 3.1.1.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, in vorgegebenen Situationen ihr konkretes Vorgehen in einem Kundengespräch mit den dazu verwendeten Kommunikationstechniken zu begründen.
- 3.2 Berufliche Handlungskompetenz:** In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln
- 3.2.1 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.
- 3.2.1.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.
- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann anhand einer vorgegebenen Situation den eigenen Stimmeinsatz und die eigene Wortwahl mit mindestens je drei positiven Auswirkungen begründen.
- 3.2.2.4 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Stimmefekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.
- 3.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.
- 3.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.
- 3.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.
- 3.2.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.
- 3.2.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in Stresssituationen den richtigen Kunden-umgang anwenden.
- 3.2.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.

- 3.6 Berufliche Handlungskompetenz:** Kundenanliegen weiterbearbeiten
- 3.6.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin, zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.
- 3.6.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.
- 3.6.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.
- 3.6.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.
- 4.3 Berufliche Handlungskompetenz:** Beschwerden lösungsorientiert behandeln
- 4.3.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Gemütslage des Kunden zu erfassen und zu analysieren.
- 4.3.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für fünf verschiedene Gemütsverfassungen des Kunden den geeigneten Umgang ableiten.
- 4.3.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Beispielbeschreibungen, die Gemütslage der Kunden einzuordnen.
- 4.3.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann den Begriff Empathie in die Kundenorientierung übertragen
- 4.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Proaktiv Kunden über Neuheiten informieren
- 4.4.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zu reflektieren, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief, und kann die nötigen Massnahmen ableiten.
- 4.4.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog 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.
- 5.4 Berufliche Handlungskompetenz:** Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kunden weiteres Vorgehen festlegen.
- 5.4.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen im Bereich des formalen Gesprächsabschlusses mit ehemaligen Kunden.
- 5.4.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der Kommunikationsgrundsätze (Modulation der Stimme, Betonung, Tempo etc.) die zuvorkommende auswählen und ihre Wahl begründen.

3. Lehrjahr: ük Themen/Handlungskompetenzen/Richt- und Leistungsziel

Tag 1: Planung 3. Lehrjahr

Review und Repetition des zweiten Lehrjahres und Planung der Inhalte und Umsetzung des dritten Lehrjahres; Lerndokumentation; Standortbestimmung.

Tag 2: Power Talk, Fachvokabular, professionelle Kommunikation

2.7.1 Richtziel: 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.

2.7.1.3 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, das fachliche Vokabular in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch jeweils korrekt einzusetzen.

3.2.1 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, durch empathisches Vorgehen ein konstruktives und ruhiges Gesprächsklima herzustellen.

3.2.1.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann ihre Stimme der Situation entsprechend anpassen, um dem Kunden Verständnis und Sicherheit zu vermitteln.

4.4.2 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen im Bereich der verständlichen und adressatengerechten Informationsvermittlung.

4.4.2.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog kann zwei Varianten der bildhaften Sprache unterscheiden.

Tag 3: Contact Center Technik

1.3.4 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog hinterfragt die Effizienz ihrer Arbeit.

1.3.4.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die regelmässigen Statistiken (z.B. Performance- oder Quality-Monitoring) zu analysieren und entsprechende Optimierungs-Massnahmen abzuleiten.

1.3.4.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, vorgegebene Statistiken zu interpretieren und die Brennpunkte bezüglich Performance vollständig zu benennen.

3.3.2 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen der betrieblichen Informationssysteme und Datenbanken sowie über die Häufigkeit von Fehlerquellen.

3.3.2.2 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die ihr zur Verfügung stehenden Informationssysteme und Datenbanken vollständig zu benennen und deren Inhalte korrekt zu beschreiben und zu nutzen.

6.1.3 Richtziel: Die Fachperson Kundendialog zeigt Offenheit für die technische Komponente ihrer Tätigkeit.

6.1.3.1 Leistungsziel: Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die Vorteile der Technik mit konkretem Bezug zu ihrer Tätigkeit einleuchtend zu beschreiben.

Tag 4: Quality Monitoring mit Gesprächsanalysen

- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.4 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Stimmeffekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.
- 3.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.
- 3.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.
- 3.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.
- 3.2.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.
- 3.2.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in Stresssituationen den richtigen Kunden Umgang anwenden.
- 3.2.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.
- 3.6.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin, zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.
- 3.6.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.
- 3.6.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.
- 3.6.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.
- 4.4.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zu reflektieren, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief und kann die nötigen Massnahmen ableiten.
- 4.4.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog 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.

Tag 5: Quality Monitoring mit Gesprächsanalysen/Vorbereitung Qualifikationsverfahren

- 3.2.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu Ausdrucksweisen und Kommunikationstechniken.
- 3.2.2.4 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Stimmeffekte in Kommunikationssituationen gezielt einzusetzen.
- 3.2.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, Gespräche in konstruktiver Atmosphäre zu führen.
- 3.2.3.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem Rollenspiel überzeugend darstellen, wie sie einem schwierigen Kunden mit Verständnis begegnet.
- 3.2.4 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog kann einschätzen, mit welchem Vorgehen sie dem Kunden Sicherheit vermittelt.
- 3.2.4.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in einem vorgegebenen Kundengespräch Situation und Umstände eines Kunden nennen und begründen, mit welchem Vorgehen sie darauf reagiert.
- 3.2.4.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann in Stresssituationen den richtigen Kundenumgang anwenden.
- 3.2.4.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, eigenen Stress zu erkennen und entlastende Massnahmen einzuleiten.
- 3.6.2 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, Kundengespräche auf ihr Verhalten hin, zu analysieren und Optimierungspotenzial abzuleiten.
- 3.6.2.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von vorgegebenen Qualitätsstandards ihr eigenes Gesprächsverhalten realistisch zu beurteilen.
- 3.6.2.2 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, anhand von Gesprächsanalysen mind. zwei wirkungsvolle Massnahmen zur Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens zu bestimmen.
- 3.6.2.3 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog kann für die definierten Massnahmen zur Gesprächsoptimierung die jeweils geeigneten Hilfsmittel beschreiben.
- 4.4.3 Richtziel:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, zu reflektieren, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief und kann die nötigen Massnahmen ableiten.
- 4.4.3.1 Leistungsziel:** Die Fachperson Kundendialog 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.