



Kaufmann/frau EFZ

Kompetenzraster

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

1.1 Leitfrage 1

Gestalte ich den Kundenkontakt dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Ich gestalte meinen Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.

Ich begrüsse mein Gegenüber stets freundlich und schaffe durch Smalltalk-Themen eine positive Atmosphäre nach den betrieblichen Richtlinien.

Ich wende mich meinem Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden und leite Anliegen effizient an die richtigen Stellen weiter.

Ich kleide mich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achte auf mein äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).

Ich nutze gezielt verbale und nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken), um meinem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.



1.2 Leitfrage 2

Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Ich mache mir von Beginn an Notizen zu dem Anliegen meines Gegenübers.

Ich stelle gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.

Ich zeige meinem Gegenüber durch meine Körpersprache und bestätigende Äusserungen (z.B. «ah», «mhm»), dass ich aktiv zuhöre.

Ich fasse am Ende das Anliegen anhand meiner Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.

Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen meines Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Ich lasse mir das Gesagte von meinem Gegenüber stets bestätigen.

1.3 Leitfrage 3

Bearbeite ich alle Kundenanliegen professionell und zielführend?

Kompetenzkriterien

Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.

Ich biete zum Bedürfnis passende Hilfestellungen, insbesondere zu digitalen Tools an und erledige das Anliegen so rasch wie möglich.

Ich informiere mein Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.

Ich leite Anliegen, die nicht in meinem Kompetenzbereich liegen, zielführend an die entsprechende Ansprechperson weiter.



Eine Fremdeinschätzung vornehmen

1.4 Leitfrage 1

Gestaltet er/sie den Kundenkontakt dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Er/sie gestaltet seinen/ihren Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.

Er/sie begrüsst sein/ihr Gegenüber stets freundlich und schafft durch Smalltalk-Themen eine positive Atmosphäre nach betrieblichen Richtlinien.

Er/sie wendet sich seinem/ihrer Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden und leitet Anliegen effizient an die richtigen Stellen weiter.

Er/sie kleidet sich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achtet auf sein/ihr äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).

Er/sie nutzt gezielt verbale und nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken), um seinem/ihrer Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

1.5 Leitfrage 2

Erfasst er/sie die Anliegen seines/ihrer Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen seines/ihrer Gegenübers.

Er/sie stellt gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.

Er/sie zeigt seinem/ihrer Gegenüber durch seine/ihre Körpersprache und bestätigende Äusserungen (z.B. «ah», «mhm»), dass er/sie aktiv zuhört.

Er/sie fasst am Ende das Anliegen anhand seiner/ihrer Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.



Er/sie leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen seines/ihrer Gegenübers passende Bedürfnisse ab.

Er/sie lässt sich das Gesagte von seinem/ihrer Gegenüber stets bestätigen.

1.6 Leitfrage 3

Bearbeitet er/sie alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

Er/sie hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.

Er/sie bietet zum Bedürfnis passende Hilfestellungen, insbesondere zu digitalen Tools an und erledigt das Anliegen so schnell wie möglich.

Er/sie informiert sein/ihr Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.

Er/sie leitet Anliegen, die nicht in seinem/ihrer Kompetenzbereich liegen, zielführend an die entsprechende Ansprechperson weiter.