

Praxisauftrag

Regulatorische Vorgaben in Kundenbeziehungen umsetzen

b.1 In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

b.1.5 Gelingt es mir, die Verhaltensrichtlinien und Gesetzesvorgaben meiner Branche sowie meines Betriebs im Zusammenhang mit Kundenbeziehungen zielführend und konsequent umzusetzen?

Ausgangslage

Als Lernende/r erfüllst du verschiedene Kundenbedürfnisse. Dabei musst Du verschiedene gesetzliche und betriebliche Vorgaben einhalten. Kundenbedürfnisse könnten sein:

- Eine Adressänderung bearbeiten
- Eine Mutation des Zivilstands bearbeiten
- Ein Konto für eine Privatperson aus der Schweiz eröffnen.
- ...

Du hast also sicherlich bereits eigene Erfahrungen in der Bearbeitung von Kundenbedürfnissen sammeln können. Es kann eine ziemliche Herausforderung sein, sich in allen gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben zurechtzufinden und zu wissen, wie sie zur Anwendung kommen.

Nutze diesen Praxisauftrag, um Dich mit den regulatorischen Vorgaben vertraut zu machen und sie in einer konkreten Situation anzuwenden.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Schau einer erfahrenen Person in verschiedenen Situationen zu. Erstelle Notizen dazu, wie er oder sie vorgeht. Halte Deine Fragen dazu fest. Besprich diese mit deiner/deinem Praxisausbildenden und legt gemeinsam fest, in welchen Situationen du nun selbständig tätig wirst.

Teilaufgabe 2:	Erstelle eine Zusammenfassung, welche regulatorischen Vorgaben du in welcher Situation einhalten musst und warum.
Teilaufgabe 3:	Stelle die Hilfsmittel zusammen, die dich in den verschiedenen Situationen unterstützen.
Teilaufgabe 4:	Wähle gemeinsam mit deiner/deinem Praxisauszubildenden eine herausfordernde Situation aus, in der Du Kundenbedürfnisse bearbeitest, und die du reflektieren willst, und wickle diese ab.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Gehe dazu wie folgt vor: <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation deiner Umsetzung. 2. Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt. 3. Reflektiere dein Vorgehen: Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen? Welches sind die möglichen Gründe dafür? 4. Halte abschliessend deine wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Hinweise zur Lösung

Ziehe bei Unsicherheiten Schulungsunterlagen deines Betriebs zu den entsprechenden Themen zu Rate. Informationen findest du auch im Lehrmittel aus dem überbetrieblichen Kurs.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.