

Praxisauftrag

Einwände behandeln

Handlungskompetenz d3: Beratung- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

D3.3: Gelingt es mir Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Ausgangslage

In Beratungsgesprächen kann es immer wieder vorkommen, dass die Kunden Einwände vorbringen. Dabei sind eine gute Vorbereitung und eine strukturierte Argumentationslinie erfolgversprechend.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, in Beratungsgesprächen objektiv und sachlich auf die Einwände einzugehen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Hast du schon eine Situation erlebt, in der eine Kundin oder ein Kunde Einwände vorgebracht hat, auf die du nicht ausreichend eingehen konntest? Oder hast du solche Situationen in Beratungsgesprächen beobachtet? Notiere dir diese Einwände.

Wähle dann ein Produkt deiner Bank und überlege dir drei mögliche Einwände, die von Kundinnen oder Kunden vorgebracht werden könnten.

Ergänze deine Liste mit möglichen Einwänden.

Teilaufgabe 2: Überlege dir Gegenargumente zu den verschiedenen Einwänden und notiere diese. Frage bei Kolleginnen und Kollegen oder bei deiner/deinem Praxisausbildenden nach, wie sie mit diesen Einwänden umgehen. Ergänze deine Liste und stelle so für jeden Einwand ein Argumentarium zusammen.

Teilaufgabe 3: Wende das Argumentarium in einem oder mehreren Beratungsgesprächen mit einer Kundin/einem Kunden oder mit in einem Simulationsgespräch mit der/dem Praxisausbildenden an. Argumentiere sachlich und hinterlege deine Aussagen mit fachlichen Argumenten.

Teilaufgabe 4: Bereite dein Gespräch nach und besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person. Ergänze gegebenenfalls dein Argumentarium mit weiteren Punkten.

Teilaufgabe 5: Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Informiere dich über die aktuellen volks- und marktwirtschaftlichen Entwicklungen, um Argumente gegen die Einwände zu finden.

Lass dir von einer Arbeitskollegin oder einem Arbeitskollegen ein Beratungsgespräch schildern, das sie/er in der Vergangenheit selbst geführt hat. Frage sie/ihn danach, welche Erfahrungen und Erkenntnisse sie/er daraus mitgenommen hat.

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.