



Anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache gestalten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)

Ausgangslage

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren können. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Beratungsgesprächen in der Fremdsprache zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Bestimme zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Beratungsgespräch, das du mit anspruchsvollen Kunden in der Fremdsprache führen darfst. Interviewe deine vorgesetzte Person dabei auch zum Thema «anspruchsvolle Beratungsgespräche». Frag sie z.B., welche Situationen vorkommen könne und wie sie darauf reagiert. Frag sie auch nach ihren Erfolgsrezepten für anspruchsvolle Beratungsgespräche. Fasse deine Erkenntnisse in Memocards zusammen.

Teilaufgabe 2 Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Mach dir z.B. Gedanken zu folgenden Punkten:

- Verschiedene Lösungsvarianten skizzieren inklusive Vor- und Nachteile und Beispielen
- Lösungsvorschläge visualisieren
- Über Kundennutzen Gedanken machen
- Wichtige Unterlagen vorbereiten
- Mögliche Kundenfragen überlegen
- Angebote und Vor- und Nachteile der Konkurrenz
- Spezielles Fachvokabular in der Fremdsprache

Teilaufgabe 3 Führe nun das anspruchsvolle Beratungsgespräch in der Fremdsprache. Achte auch auf einen guten Gesprächseinstieg und einen professionellen Gesprächsabschluss. Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an.



Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Bleib in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

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.