



---

Kaufmann/frau EFZ

---

Kompetenzraster

---

## d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

### 1.1 Leitfrage 1

Gestalte ich anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Ich bereite im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Ich mache mir vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

---

Ich führe anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wende ich zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In meiner gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plane ich die weiteren Schritte und leite Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

---

### 1.2 Leitfrage 2

Führe ich anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

#### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziere ich einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

---

Während des Verkaufsgesprächs verfolge ich stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.

---



Ich bemühe mich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem ich sie immer wieder bestätige und mit dem Kundennutzen argumentiere.

---

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setze ich effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

---

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemühe ich mich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärke ich anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibe stets freundlich und zuvorkommend.

---

---

### 1.3 Leitfrage 3

Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

#### **Kompetenzkriterien**

---

In der Vorbereitung überlege ich mir rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die ich anwenden kann.

---

Ich bereite meine Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutze ich Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit meinen Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setze ich durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutze ich lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---



---

## Eine Fremdeinschätzung vornehmen

### 1.4 Leitfrage 1

Gestaltet er/sie anspruchsvolle Beratungsgespräche professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Er/sie bereitet im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen und Fragen der Kunden.

---

Er/sie führt anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wendet er/sie zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In seiner/ihrer gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plant er/sie die weiteren Schritte und leitet Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

---

### 1.5 Leitfrage 2

Führt er/sie anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

#### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziert er/sie einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

---

Während des Verkaufsgesprächs verfolgt er/sie stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.

---

Er/sie bemüht sich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem er/sie sie immer wieder bestätigt und mit dem Kundennutzen argumentiert.

---

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setzt er/sie effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

---

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemüht er/sie sich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärkt er/sie anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibt stets freundlich und zuvorkommend.



---

## 1.6 Leitfrage 3

Gelingt es ihm/ihr, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

### **Kompetenzkriterien**

---

In der Vorbereitung überlegt er/sie sich rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die er/sie anwenden kann.

---

Er/sie bereitet seine/ihre Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutzt er/sie Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit seinen/ihren Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setzt er/sie durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutzt er/sie lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---