

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D1 – Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen – Praxisauftrag 2

Professionell mündlich kommunizieren

Leistungsziele:

- Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
- Sie kommunizieren mit Kund/innen oder Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
- Sie stellen den Informationsfluss zu Kund/innen oder Lieferant/innen zeitnah sicher. (K3)

Empfehlung: Erstes Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

In der Branche der Privatversicherungen erfolgt die mündliche Kommunikation über Telefongespräche, Video-Calls sowie persönliche Gespräche vor Ort. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir das Gespräch mit deinem Gesprächspartner bald ganz von allein. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dies in deinem Arbeitsalltag zu üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Erkundige dich nach allfälligen Richtlinien zur mündlichen Kommunikation in deinem Unternehmen. Setze dich mit den unternehmerischen Richtlinien zur Kommunikation auseinander und stelle sicher, dass du diese in deinen kommenden Gesprächssituation anwenden kannst. Schaffe dir wo notwendig ein persönliches Hilfsmittel.

Teilaufgabe 2: Unterbreite deine Erkenntnisse deiner vorgesetzten Person und hole Feedback dazu ein.

Teilaufgabe 3: Wende in Gesprächssituationen deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 1 und 2 zur mündlichen Kommunikation an.



Option branchenspezifisch: Wende in Gesprächssituationen mit Versicherungskunden und -kundinnen deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 1 und 2 zur mündlichen Kommunikation an.

Besprich deine Erfahrungen mit deiner vorgesetzten Person und setze allfälliges Entwicklungspotenzial sofort um.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione



Beachte in einem persönlichen Gespräch vor Ort oder in Video-Calls die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation.

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

Betriebsspezifische Vorgaben:

Ggf. Richtlinien / Regeln zur mündlichen Kommunikation hier hinterlegen.

Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Gestalte ich den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Ich wähle für den jeweiligen Kundenkontakt den passenden Kommunikationskanal und gestalte meine Kommunikation stets situationsgerecht und professionell.

Ich begrüße mein Gegenüber stets freundlich und nach den unternehmerischen Richtlinien.

Ich halte mich an interne Reaktionsfristen in meiner Kommunikation.

Ich kleide mich nach den unternehmensspezifischen Richtlinien und achte auf mein äusseres Erscheinungsbild.

Ich nutze gezielt nonverbale Signale wie Mimik und Gestik, um meinem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Gestaltet er/sie den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

Er/sie wählt für den jeweiligen Kundenkontakt den passenden Kommunikationskanal und gestaltet seine/ihre Kommunikation stets situationsgerecht und professionell.

Er/sie begrüsst sein/ihr Gegenüber stets freundlich und nach den unternehmerischen Richtlinien.

Er/sie hält sich an interne Reaktionsfristen in seiner Kommunikation.

Er/sie kleidet sich nach den unternehmerischen Richtlinien und achtet auf sein/ihr äusseres Erscheinungsbild.

Er/sie nutzt gezielt nonverbale Signale, um seinem/ihrerem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.
