

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen– Praxisauftrag 1

Informationen vermitteln

Leistungsziele:

- Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)
- Sie formulieren Aufträge für relevante Anspruchsgruppen. (K3)

Empfehlung: Zweites Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

Als Fachperson einer Privatversicherung wirst du immer wieder Auskünfte zu Produkten oder Dienstleistungen deines Unternehmens erteilen. Um eine korrekte Auskunft erteilen zu können, benötigst du fundierte Fach- und Branchenkenntnisse. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Informationen verständlich und auf den Punkt gebracht an dein Gegenüber zu vermitteln.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Wähle nach Rücksprache mit deiner vorgesetzten Person drei Produkte oder Dienstleistungen in deinem aktuellen Tätigkeitsbereich aus, über die du Auskunft erteilen sollst. Beschaffe dir umfassende Informationen zu diesen drei Produkten oder Dienstleistungen.

Teilaufgabe 2: Formuliere zu deinen drei Produkten oder Dienstleistungen kurze und knackige Informationen, die für dein Gegenüber verständlich sind. Besprich deine Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person und nehme allfällige Anpassungen vor.

Teilaufgabe 3: Setze deine Erkenntnisse in der Praxis um, besprich deine Erfahrungen mit deiner vorgesetzten Person und setze allfälliges Entwicklungspotenzial sofort um.

Teilaufgabe 4: Ergänze deine Lerndokumentation mit den erarbeiteten Unterlagen aus diesem Praxisauftrag und halte deine Erkenntnisse sowie entsprechende Reflektion fest.



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

Betriebsspezifische Vorgaben:

Ggf. Vorschläge in welchen Arbeitsbereichen dieser Praxisauftrag am besten umgesetzt werden kann.



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Gelingt es mir, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich beschaffe mir laufend und aktiv aktuelle Informationen zu den Produkten meiner Unternehmung.

Ich stelle Informationen anschaulich und nachvollziehbar dar.

Ich vermittele alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise.

Ich gehe auf alle Bedürfnisse meines Gesprächspartners vollumfassend und wohlwollend ein.

Ich stelle sicher, dass am Ende des Gesprächs keine offenen Fragen mehr sind.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Gelingt es ihm/ihr, Informationsgespräche jederzeit situationsgerecht zu führen?

Kompetenzkriterien

Er/sie beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen zu den Produkten seiner Unternehmung.

Er/sie stellt Informationen anschaulich und nachvollziehbar dar.

Er/sie vermittelt alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise.

Er/sie geht auf alle Bedürfnisse seines/ihrer Gesprächspartners vollumfassend und wohlwollend ein.

Er/sie stellt sicher, dass am Ende des Gesprächs keine offenen Fragen mehr sind.
