Praxisauftrag

«Produkt- und Kundenanfragen bearbeiten»

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen.

Ausgangslage

Als Fachperson wirst du immer wieder um eine Information zu Produkten deines Betriebs gebeten. Nötige Produktdokumentationen und Produktofferten stellst du selbständig zusammen. Oftmals möchte die Kunden die Produkte von deinem Betrieb auch degustieren, somit gehört auch das Organisieren von Musterversanden zu deinen Aufgaben.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Produktinformationen korrekt und verständlich an dein Gegenüber zu vermitteln.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Wähle drei Produkte aus deinem Betrieb, über die du gerne Auskunft geben möchtest. Beschaffe dir über unterschiedliche Kanäle (z.B. Internet, Intranet, Broschüren, Produktverpackung, etc.) Hintergrundinformationen zu diesen drei Produkten. Formuliere zu deinen drei Produkten kurze und knackige Informationen, die für dein Gegenüber verständlich sind. Verwende dazu Visualisierungshilfen. Präsentiere deine Informationen deinen Arbeitskolleginnen und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation. |
| Teilaufgabe 2: | Zu einem Produkt aus der Teilaufgabe 1 erstellst du nun eine Offerte. Trage alle Informationen die du für die Offerte benötigst zusammen und besprich diese mit deinem Vorgesetzten. Mit welchen internen Schnittstellen musst du für die Offertenerstellung zusammenarbeiten? |
| Teilaufgabe 3: | Organisiere nun zu deiner Produktofferte einen Musterversand an den Kunden. Frage intern nach, wie der Ablauf bei einem Musterversand ist und erledige alle Teilaufgaben. Involviere deinen Kunden in den Prozess und halte ihn über den Musterversand auf dem Laufenden. |
| Teilaufgabe 4: | Welche Einwände könnte der Kunde zum Produkt haben? Überlege dir, wie du auf die Einwände reagieren könntest. Befrage deine Arbeitskollegen, wie sie mit Einwänden von Kunden umgehen. Halte deine Erkenntnisse in einer Übersicht fest.  Halte nun Rücksprache mit dem Kunden. Idealerweise erfolgt eine Produktzusage und du kannst intern die weiteren Schritte einleiten. Ansonsten, versuch seine Einwände gegen das Produkt mit deiner Vorbereitung souverän zu entkräften. |
| Teilaufgabe 5: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |
|  |  |

Hinweise zur Lösung

Werde kreativ bei deiner Dokumentation und nutze verschiedene Medien und Veranschaulichungsmaterialien. In der Ausgestaltung deiner Dokumentation hast du freie Hand. Wähle, was für dich sinnvoll ist.

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 180 und 360 Minuten.