Praxisauftrag

Beziehungen aufbauen und pflegen

**Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen**

Ausgangslage

Es gibt viele Betriebe mit ähnlichen Angeboten. Damit Kundinnen oder Lieferantinnen sich für deinen Betrieb und dein Angebot entscheiden, musst du einen positiven Unterschied zu deinen Mitbewerbern schaffen. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust und diesen auch allmählich vertiefst.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du den Beziehungsaufbau und die Beziehungspflege in deinem Berufskontext üben.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Informiere dich über die wichtigsten Punkte in deinem Betrieb zum Aufbau von Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten. Frage mindestens zwei Personen in deinem Betrieb, wie sie Beziehungen zu neuen Kundinnen oder Lieferanten aufbauen. Erstelle eine Übersicht und ergänze diese mit deinen persönlichen Erfahrungen zum positiven Beziehungsaufbau. |
| Teilaufgabe 2: | Informiere dich, welche Massnahmen dein Betrieb zur Pflege der Beziehung zu seinen Kundinnen und Lieferantinnen trifft und was deine spezielle Aufgabe dabei ist. Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit Punkten, wie du Beziehungen pflegst und dabei deinen Betrieb positiv nach aussen präsentierst. |
| Teilaufgabe 2: | Wende deine Erkenntnisse aus den beiden vorherigen Teilaufgaben bei deinen nächsten drei Kundinnen oder Lieferantinnen an. Erweitere deine Übersicht mit deinen neuen Erfahrungen und besprich diese mit deiner vorgesetzten Person. |
| Teilaufgabe 3: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Schlüpfe selbst in die Rolle als Kunde oder Kundin und überlege dir, was du selbst für einen positiven Beziehungsaufbau von deinem Gegenüber verlangst.

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.