MEM 06 – Anfragen von Kunden bearbeiten

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Ausgangslage

Oft bist du die erste Anlaufstelle bei Kundenanfragen zu Produkten oder Dienstleistungen im Betrieb und bist für die weitere Bearbeitung der Kundenanliegen zuständig. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Nimm eine externe oder interne Kundenanfrage entgegen und bearbeite diese.
Teilaufgabe 2:	Erfrage die konkreten Bedürfnisse der Kundin oder des Kunden. Besorge dir die notwendigen Informationen und Dokumente, um die Kundin oder den Kunden beraten zu können.
Teilaufgabe 3:	Kläre, falls notwendig, die Lieferbereitschaft der gewünschten Produkte und Dienstleistungen ab.
Teilaufgabe 4:	Berate die Kundin oder den Kunden und biete eine Lösung an. Wirke bei Bedarf mit bei der Erstellung der Offerte.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Beschreibe, wie du bei diesem Geschäftsfall vorgegangen bist. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

Hinweise zum Vorgehen

Fragen die Kundin oder den Kunden, wenn du etwas nicht verstehst. Mache Notizen zu den erhaltenen Informationen.

Kompetenzraster Selbstbeurteilung

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen selbständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei Kundenanfragen ihre Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.
  - **Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der lernenden Person]
  - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** [individueller Eintrag der lernenden Person]

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.
- Ich bearbeite Kundenanfragen und kläre Kundenbedürfnisse ab.
- Ich prüfe mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Ich kläre die gewünschten Liefertermine ab und erstatte Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Ich informiere mich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Ich erstelle bei Bedarf Offerten und fasse beim Kunden nach.
- Ich trete gegenüber dem Kunden professionell auf, indem ich die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einsetze.
- Ich verwalte Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
  - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der lernenden Person]
  - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** [individueller Eintrag der lernenden Person]

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.
  - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der lernenden Person]
  - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** [individueller Eintrag der lernenden Person]

Kompetenzraster Fremdbeurteilung

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen selbständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Plant bei Kundenanfragen ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.
  - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]
  - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.
- Bearbeitet Kundenanfragen und klärt Kundenbedürfnisse ab.
- Prüft mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Klärt die gewünschten Liefertermine ab und erstattet Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Informiert sich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Erstellt Offerten und fasst bei Bedarf beim Kunden nach.
- Tritt gegenüber dem Kunden professionell auf, in dem die lernende Person die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einsetzt.
- Verwaltet Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
    - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]
    - **Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und unterstützt den notwendigen Informationsaustausch (und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter).
- Unterstützt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.
    - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]
    - **Das gelingt in der Praxis schon gut:** [individueller Eintrag der vorgesetzten Person]