

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen– Praxisauftrag 3

Auf Einwände eingehen

Leistungsziele:

- Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)
- Sie analysieren ihre Informations- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenreaktionen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Informations- und Beratungsgespräche ab. (K4)

Empfehlung: Zweites oder drittes Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

Nicht immer muss die erste Lösung die Beste sein. Dein Gegenüber kann jederzeit einen Einwand machen. Wie gehst du damit um? Ein gekonnter Umgang in solchen Situationen führt dazu, dass sich dein Gegenüber ernst genommen fühlt.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, professionell und freundlich mit Einwänden umzugehen und diese als Chance zu erkennen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------|--|
| Teilaufgabe 1: | Erkundige dich und halte fest, welche Einwände in deinem Team häufig behandelt werden. Befrage deine Arbeitskollegen/-innen, wie sie mit Einwänden bei Beratungsgesprächen umgehen. |
| Teilaufgabe 2: | Erstelle eine Übersicht mit möglichen Einwänden und passenden Antworten. Besprich sie mit deiner vorgesetzten Person und nimm allfällige Anpassungen vor. |
| Teilaufgabe 3: | Setze deine Erkenntnisse bei zukünftigen Situationen mit Einwänden entsprechend um. Besprich die Situationen mit deiner vorgesetzten Person und setze allfälliges Entwicklungspotenzial umgehend 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:



Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Führe ich Beratungsgespräche fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

Ich gestalte das Gespräch für mein Gegenüber übersichtlich, indem ich die Gesprächsziele, den Ablauf und Inhalt erläutere.

Ich zeige mögliche Lösungsvarianten nachvollziehbar und kundenorientiert auf.

Ich erläutere meinem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen.

Ich gehe auf mögliche Einwände meines Gegenübers ein.

Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle offenen Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen klar ist.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Führt er/sie Beratungsgespräche fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

Er/sie gestaltet das Gespräch für sein/ihr Gegenüber übersichtlich, indem er/sie die Gesprächsziele, den Ablauf und Inhalt erläutert.

Er/sie zeigt möglichen Lösungsvarianten nachvollziehbar und kundenorientiert auf.

Er/sie erläutert seinem/ihrer Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen.

Er/sie geht auf mögliche Einwände seines/ihrer Gegenübers ein.

Er/sie stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle offenen Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen klar ist.
