

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen – Praxisauftrag 5 VS

---

## Meine Kundentelefonate analysieren

---

### Leistungsziele:

- Sie analysieren ihr Verhalten im Umgang mit Kunden in Fragen zu privaten Versicherungsthemen. (K4)
- Sie kommunizieren nutzenorientiert und verständlich mit verschiedensten Kunden und beantworten unterschiedliche Versicherungsfragen. (K3)
- Sie informieren und beraten Kunden in Versicherungsangelegenheiten. (K3)

**Empfehlung:** In allen Lehrjahren möglich

Kann ergänzend zu oder anstelle von Praxisauftrag *D2\_PA1 «Informationen vermitteln»* eingesetzt werden.

---

## Praxisauftrag

### Ausgangslage

Als Lernende/r in einer Versicherungsunternehmung nimmst du täglich Kundenanrufe von verschiedenen Anspruchsgruppen entgegen. Damit du die Kundenanliegen zufriedenstellend bearbeiten kannst, ist es wichtig, das Verhalten im Umgang mit Kundentelefonaten zu analysieren.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Wenn du die Möglichkeit hast, deine Telefongespräche abzuhören, wähle 3 bis 5 Kundengespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen aus. Werden die Telefongespräche nicht aufgezeichnet, bitte deine vorgesetzte Person, dich während 3 bis 5 Kundengesprächen aufmerksam zu beobachten.

---

Teilaufgabe 2: Höre deine Kundengespräche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person ab oder besprich mit ihr die Beobachtungen deiner Telefonate. Analysiert die Kundengespräche anhand der folgenden Kriterien:

1. Fachkompetenz
  2. Sozialkompetenz
  3. Gesprächsführung:
    - Adäquater Gesprächseinstieg
-

- Abholen des Kunden: Kann mir der Kunde folgen?
- Gesprächsabschluss: Ist der Kunde zufrieden? Konntest du seine Fragen beantworten? Hat er die benötigten Informationen erhalten? Wenn nein, warum nicht?
- Gesprächsnotizen: Sind diese auch für andere Personen nachvollziehbar?

#### 4. Reflektiere dein Vorgehen:

- Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen?
- Welche Entwicklungsschritte leitest du für dich ab?

---

Teilaufgabe 3: Dokumentiere deine Erkenntnisse in geeigneter Form in deiner Lerndokumentation.

---

#### **Betriebsspezifische Vorgaben:**

Ggf. Anleitung und technische Hinweise, wie ein Kundentelefonat aufgezeichnet und anschliessend abgehört 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 von Gesprächspartnern 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 von Gesprächspartnern vollumfassend und wohlwollend ein.

---

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

---