Lern- und Arbeitsaufgaben: Kundengespräche

zu Kapitel 2.4.2

AUSBILDUNG GESTALTEN:
Elektroniker und Elektronikerin.
Hrsg.: BIBB. Bonn 2021

Bundesinstitut für Berufsbildung

Lern- und Arbeitsaufgaben: Kundengespräche

Inhaltsverzeichnis

Hinweise für die Ausbildenden (Meister/-innen, Ausbilder/-innen, ausbildende Fachkräfte)---------- 3

Hinweise für die Auszubildenden ---------- 4

1. Kundengespräche in verschiedenen Auftragssituationen charakterisieren---------- 5
2. Erwartungen an Mitarbeiter/-innen, Meister/-innen aus Sicht des Kunden/der Kundin---------- 6
3. Checkliste zur teilnehmenden Beobachtung bei einem Kundengespräch---------- 7
4. Internetrecherche Kundengespräch ---------- 8
5. Vorbereitung eines Kundengesprächs---------- 9
6. Verhalten und Kommunikation auf Kunden einstellen---------- 10

Hinweise für die Ausbildenden (Meister/-innen, Ausbilder/-innen, ausbildende Fachkräfte)

Auf den folgenden Seiten sind für einzelne Lern- und Arbeitsaufträge Arbeitsblätter für die Auszubildenden vorbereitet. Sie sollen Impulse bei der Entwicklung der sozialen und fachlichen Kompetenzen der Auszubildenden, am Beispiel Kundengespräch, geben (vgl. Ausbildungsrahmenplan Berufsbildpositionen 1 und 2).

Die Auszubildenden sind jeweils aufgefordert, wichtige Stichworte festzuhalten, und die Ergebnisse im Anschluss mit Ihnen zu diskutieren.

Zur Handhabung:

Sie stellen den Auszubildenden mittels jeden Arbeitsblattes einen Lern- und Arbeitsauftrag. Bei der Übergabe können Sie diesen konkretisieren, in dem sie den Lernauftrag in den Kontext Ihres Betriebes und eines oder mehrerer Kundenaufträge stellen, und den Zeitpunkt verabreden, bis wann dieser zu bearbeiten ist.

Nach diesem Zeitpunkt verabreden Sie ein Auswertungsgespräch, das z. B. auch bei Anfahrt zu einer Baustelle oder zu einem Kunden/einer Kundin geführt werden kann.

Das Auswertungsgespräch kann aus folgenden Schritten bestehen:

Schritt 1: Auszubildender/Auszubildende stellt unter Verwendung des Arbeitsblattes kurz die Aufgabe und den Kontext, in dem er/sie diese bearbeitet hat, vor.

Schritt 2: Auszubildender/Auszubildende stellt seine/ihre Ergebnisse anhand seiner/ihrer Notizen vor. (Lassen Sie ihn/sie ausreden!)

Schritt 3: Stellen Sie - falls notwendig - Verständnis- und Nachfragen.

Schritt 4: Gleichen Sie im Gespräch die Ergebnisse des Auszubildenden/der Auszubildenden mit Ihren Erfahrungen ab.

Schritt 5: Fragen Sie die Auszubildenden:

- Was sind die wichtigsten Ergebnisse?
- Was wurde gelernt?
- Wie lässt sich das Gelernte künftig anwenden?

(Lösungen sind hier nicht enthalten, weil diese nicht eindeutig und vollständig sein können.)

Die Arbeitsblätter können entweder handschriftlich oder am Notebook bearbeitet werden. Im letzteren Fall bietet es sich an, die Ergebnisse zu speichern und anlassbezogen weiter zu vervollständigen. Setzen Sie sie verteilt über die Ausbildungszeit ein, dazu folgender Vorschlag:

WAS	Kundengespräche charakterisieren	Erwartungen an Mitarbeiter/-in/, Meister/-in aus Sicht des Kunden/der Kundin	Teilnehmende Beobachtung bei einem Kundengespräch	Internetrecherche Kundengespräch	Vorbereitung eines Kundengesprächs	Verhalten und Kommunikation auf Kunden/Kundin einstellen
WANN	Mitte bis Ende 1. Ausbildungshalbjahr	2. Ausbildungshalbjahr	3. Ausbildungshalbjahr	4.-5. Ausbildungs-halbjahr	Ende 2. Ausbildungs-jahr	3. Ausbildungsjahr

- Die Lernaufträge lassen sich zeitversetzt und mehrfach für verschiedene Situationen anwenden.

Hinweise für die Auszubildenden

Im Rahmen der Arbeit als Elektroniker/-in sind Kundengespräche fast alltäglich. Als Auszubildender/Auszubildende sind Sie zunächst eher nur passiver/passive Teilnehmer/-in. Durch aufmerksames Zuhören und Beobachten können Sie wertvolle Erfahrungen sammeln, was bei Kundengesprächen zu beachten ist und wie sie erfolgreich gestaltet werden können. Im weiteren Ausbildungsverlauf werden Sie auch Kundengespräche führen. Die hier gesammelten Kenntnisse und Fertigkeiten können Sie dann anwenden.

- Bearbeiten Sie die jeweilige Aufgabe und machen Sie sich Notizen. Auf Grundlage ihre Ergebnisse sprechen Sie im Anschluss mit Ihrem Ausbilder/Ihrer Ausbilderin.

1. Kundengespräche in verschiedenen Auftragssituationen charakterisieren

Im Laufe Ihrer Ausbildung hatten Sie bereits Gelegenheit, an verschiedenen Kundengesprächen teilzunehmen. Füllen Sie aus diesen Erfahrungen heraus die nachfolgende Tabelle aus:

Auftragssituationen	Ziele/Erwartungen		Herausforderungen und mögliche Konflikte	(beobachtete) Lösungsansätze zur Bewältigung
	Mitarbeiter/-in, Meister/-in	Kunde/Kundin		
Auftragsakquise				
Auftragsplanung				
Auftragsvorbereitung				
Auftragsdurchführung				
Auftragsabschluss und -nachbereitung				
Reklamation und Gewährleistung				

2. Erwartungen an Mitarbeiter/-innen, Meister/-innen aus Sicht des Kunden/der Kundin

Versetzen Sie sich am selbstgewählten Beispiel eines stattfindenden Kundengesprächs in die Rolle des Kunden/der Kundin. Was sind Ihre Erwartungen aus Kundensicht an den Mitarbeiter/die Mitarbeiterinnen des Handwerksbetriebes? Tragen Sie dazu wichtige Stichworte in die Tabelle ein. Anschließend können Sie sich mit Ihrem/Ihrer Meister/-in dazu nochmals austauschen:

Kriterien	Ihre Erwartungen
Äußeres Erscheinungsbild	
Auftreten	
Sprache/Kommunikation	
Gesprächsverlauf	
Atmosphäre/Kontext	

3. Checkliste zur teilnehmenden Beobachtung bei einem Kundengespräch

a) Beobachten Sie Ihren/Ihre Ausbilder/-in, Meister/-in während eines Kundengesprächs: Notieren Sie Ihre Beobachtungen entsprechend der Kriterien. Anschließend können Sie sich mit Ihrem Meister/Ihrer Meisterin dazu nochmals austauschen.

Kriterien	Ihre Beobachtungen
Äußeres Erscheinungsbild	
Auftreten	
Sprache/Kommunikation	
Gesprächsverlauf	
Atmosphäre/Kontext	

b) Was waren für Sie weitere wichtige Beobachtungen?

---

c) Wo und wie sind möglicherweise Probleme entstanden, wie wurden sie gelöst?

---

d) Was trug Ihrer Meinung nach zum Gelingen bei?

---

4. Internetrecherche Kundengespräch

Recherchieren Sie im Internet **Hilfen und Informationen zum Führen des Kundengesprächs**, zum Beispiel zu

1. Gesprächsvorbereitung,
2. Kommunikationsregeln,
3. Dokumentation von Ergebnis und Verlauf sowie zu
4. Gesprächsphasen und Leitfäden zur Gesprächsführung.

► Halten Sie die Ergebnisse nachfolgend fest. Im Anschluss berichten Sie ihrem Meister/Ihrer Meisterin über Gelerntes.

► Welche Informationen sind besonders hilfreich und wie können Sie diese künftig verwenden?

---

5. Vorbereitung eines Kundengesprächs

Wählen Sie zusammen mit Ihrem Meister/Ihrer Meisterin eine fiktive oder reale Situation für ein zu führendes Kundengespräch aus. Stellen Sie sich vor, Sie müssen dieses Gespräch führen.

Notieren Sie sich

1. wichtige Stichworte für die Vorbereitung
   (Was ist vorher zu tun, welche Materialien und Informationen müssen Sie beschaffen und kennen), so dass daraus eine **Checkliste** für künftige Aufgaben entsteht und

   ---

   ---

2. das Vorgehen, d. h. einen möglichen Gesprächsverlauf und zu stellende Fragen, einschließlich dem erstrebten Ergebnis, so dass dies ein künftiger **Leitfaden** sein kann.

   ---

6. Verhalten und Kommunikation auf Kunden einstellen

Alter, Geschlecht, Nationalität, technisches Interesse, soziale Stellung - das sind Merkmale, die das Kundenverhalten prägen. Skizieren Sie in Stichworten drei Beispiele, die Sie möglichst mit Ihrem Meister/Ihrer Meisterin erfahren haben. Wie haben Sie oder/und Ihr Meister/Ihre Meisterin sich auf den Kunden/die Kundin eingestellt, was würden Sie beim nächsten Mal anders oder besser machen?

	Fallbeispiel/Kundencharakteristik	Was war besonders im Umgang?	Was sollte das nächste Mal anders sein?
1			
2			
3			