



Entwicklung von kunden- und verkaufsorientiertem Verhalten (ZQ-F6-03)

ZIELGRUPPE

- Technische Facharbeiter/ -innen (DQR-Niveaustufe 4), Meister/ -innen (DQR-Niveaustufe 6), Projektverantwortliche (DQR-Niveaustufe 4-6) und Unternehmensführung.

QUALIFIKATIONSZIELE

- Das Grundwissen in der kundenorientierten Kommunikation ist gefestigt.
- Adäquate Gesprächstechniken und angemessene Umgangsformen können eingesetzt werden.
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit stehen beim Verkauf im Vordergrund.
- Die Fähigkeit, sich auf verschiedene Kundengruppen einzustellen, wurde verinnerlicht.

ABLAUF UND ORGANISATION

- 40 Stunden
- Seminarartige in Workshop-Form
- Trainingstage mit Übungen, Rollentraining und Gruppenarbeit
- Reflexionstag mit Feedback

LERNPROJEKT AM ARBEITSPLATZ

- Das betriebliche Lernprojekt wird situations- und firmenbezogen entwickelt.
- Leitsätze zum kundenorientierten Verhalten von Mitarbeiter/ -innen und ein firmenspezifischer Gesprächsleitfaden werden erstellt.
- Erprobung der Inhalte in Fallbeispielen

FACHLICH-INHALTLICHE KOMPETENZEN

- Modelle der Kommunikation und Methoden der Gesprächsführung sind bekannt und können in der Praxis zielführend angewendet werden.
- Der Teilnehmende erkennt seine kunden- und verkaufsorientierte Rolle im Unternehmen und nimmt die daraus resultierende Verantwortung an.
- Kommunikationsmethoden im Kundengespräch werden situationsbezogen ausgewählt und angewendet.
- Die Erwartungshaltung des Kunden wird berücksichtigt; auf Fragen, Vorwände und Einwände kann korrekt reagiert werden.

KOMPETENZEN AUS DEM ARBEITSUMFELD

- Produktwissen wird im Hinblick auf die Argumentation beim Kunden systematisch erarbeitet und angepasst.
- Kundenaufträge können unter Beachtung von Unternehmensrichtlinien, Vorschriften und Gesetzen vorbereitend koordiniert werden.

SOZIALE UND SELBSTKOMPETENZEN

- Prozessorientiertes betriebliches Denken ist geläufig.
- Ein positiver Kundenkontakt stellt die Kernkompetenz dar; erfolgsversprechende Gesprächstechniken und Umgangsformen werden umgesetzt.
- Das eigene Rollenverständnis in der Verkaufs- und Kundenumgebung wird reflektiert.

BETRIEBSSPEZIFISCH – KOMPETENZBASIIERT – PRAXISORIENTIERT

- Anpassung der Inhalte an die Unternehmensbedarfe
- Gezielte Entwicklung von Kompetenzen
- Wissenstransfer durch betriebliches Lernprojekt
- Begleitendes Onlinelernen

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

Institut für Betriebliche Bildungsforschung
Gubener Straße 47A • 10243 Berlin
info@institut-bbf.de
Telefon +49 30 7623 923 00

PROJEKTFÖRDERER:

