



Lehrjahr 2

Beziehungen aufbauen

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Ausgangslage

Es gibt viele Betriebe mit vergleichbaren Angeboten. Damit interne und externe Kundinnen oder Lieferantinnen sich für deinen Betrieb und dein Angebot entscheiden, musst du einen positiven Unterschied zu deinen Mitbewerbern schaffen. Dies gelingt dir, wenn du die Beziehungen zu deinem Gegenüber von Anfang an gut und zielführend aufbaust.

Mit diesem Praxisauftrag übst du das.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1

Informiere dich, welche Massnahmen dein Betrieb einsetzt, um positive Beziehungen zu Kunden oder Lieferanten aufzubauen.

Informationen dazu findest du z.B. in:

- dem Leitbild,
- Qualitätsstandards (z.B. ISO-Zertifizierung),
- der Service-Charta.

Halte die Informationen in einer Übersicht fest.

Ergänze die Übersicht mit deinen persönlichen Erkenntnissen eines positiven Beziehungsaufbaus.

Teilaufgabe 2

Befrag Personen aus deinem Betrieb, die viel mit Kundinnen oder Lieferanten zu tun haben, wie sie Beziehungen zu neuen Kundinnen oder Lieferanten aufbauen.

Mögliche Personen sind z.B. Personen aus dem Marketing- oder Kommunikationsteam, aus dem Aussendienst oder aus dem Customer Care Team.

Erweitere deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit den neuen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 3

Wende dein Übersichtsdokument bewusst bei den nächsten drei neuen Kontakten mit Kunden oder Lieferanten an.

Teilaufgabe 4

Erweitere deine Übersicht mit deinen neuen Erfahrungen und besprich diese mit deiner vorgesetzten Person.



Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Kundinnen oder Lieferantinnen können auch andere Abteilungen oder Bereiche im Betrieb sein.

Schlüpfe in die Rolle einer Kundin. Überleg dir, was du selbst von deinem Gegenüber für einen positiven Beziehungsaufbau erwartest.

Weitere Erfolgsfaktoren, um eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung aufzubauen, entdeckst du im Handlungsbaustein «Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen».

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.