



Lehrjahr 1

Informationen vermitteln

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Ausgangslage

Als Fachperson gibst du Informationen zu z.B. Produkten oder Dienstleistungen deines Betriebs an interne oder externe Kundinnen oder Lieferantinnen weiter. Wenn du das machst, führst du ein Informationsgespräch. In einem erfolgreichen Informationsgespräch bist du gut informiert und beantwortest die Fragen deines Gegenübers kompetent.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, ein Informationsgespräch vorzubereiten und zu führen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Bestimme mit deiner vorgesetzten Person mindestens zwei Informationsgespräche, die du führen oder begleiten darfst.

Erkundige dich, um welche Produkte oder Dienstleistungen es im Informationsgespräch geht. |
| Teilaufgabe 2 | Informiere dich über die Produkte oder Dienstleistungen, die im Informationsgespräch besprochen werden. Nutze betriebliche Kanäle (z.B. Intranet, Webseite, Broschüren), um die notwendigen Informationen zu beschaffen.

Mach dir dazu Notizen. |
| Teilaufgabe 3 | Formuliere zu den Produkten oder Dienstleistungen kurze und leicht verständliche Botschaften oder Visualisierungen (z.B. Diagramme, Bilder). |
| Teilaufgabe 4 | Präsentiere deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 2 mindestens einer Arbeitskollegin. Bitte sie um ein Feedback zur Vollständigkeit und Verständlichkeit der Informationen. |
| Teilaufgabe 5 | Führe oder begleite die vereinbarten Informationsgespräche aus Teilaufgabe 1. Setze im Informationsgespräch situationsangemessen deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 2 ein. |
| Teilaufgabe 6 | Analysiere die Informationsgespräche zeitnah:
<ul style="list-style-type: none">– Welche Fragen meines Gegenübers konnte ich beantworten? Welche nicht? |



-
- Welche Ausführungen hat mein Gegenüber verstanden? Welche nicht?

Leite daraus Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Informationsgespräche ab, z.B. beschaffe dir die Informationen, die dir am Gespräch gefehlt habe.

Teilaufgabe 7 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Im Handlungsbaustein «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen» erfährst du, wie du Informationen zu Produkten oder Dienstleistungen beschaffst und kundenfreundlich aufbereitest.

Nimm deine Notizen aus Teilaufgabe 2 zum jeweiligen Informationsgespräch mit.

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.