

Handlungsfeld 7: Services (Kundendienst)

Die Theorie zu diesen Leistungskriterien finden Sie in den folgenden Büchern:

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
6.1	Neukunden akquirieren	
6.1.1	Die TK sind in der Lage, Neukunden systematisch zu analysieren, zu kontaktieren und zu akquirieren.	Verkauf und Services
6.1.2	Die TK verfügen über Kenntnisse zu den Erfolgsfaktoren der Kundenakquise.	Verkauf und Services
6.1.3	Die TK können potenzielle Kunden und deren Bedürfnisse identifizieren.	Verkauf und Services
6.1.4	Die TK haben Handlungswissen im Bereich der Präsentationstechniken.	Kommunikation
6.1.5	Die TK haben Handlungswissen im Bereich Gesprächs- und Fragetechniken.	Verkauf und Services
6.1.6	Die TK sind motiviert, sich gewissenhaft auf Kundenbesuche vorzubereiten.	Verkauf und Services
6.1.7	Die TK sind motiviert, Kunden wertschätzend gegenüberzutreten, sich in sie hineinzuversetzen sowie ihre Wünsche und Bedürfnisse zu eruieren.	Verkauf und Services
6.1.8	Die TK sind bestrebt, durch ihre Persönlichkeit und Fachkompetenz zu überzeugen, das Vertrauen der Kunden aufzubauen und einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen.	Verkauf und Services
6.1.9	Die TK sind in der Lage, Neukunden zu analysieren und Besuchsziele abzuleiten.	Verkauf und Services
6.1.10	Die TK sind in der Lage, auf Basis des ersten Gesprächs eine Bedarfsanalyse sowie eine Einschätzung des Akquisitionserfolgs vorzunehmen.	Verkauf und Services
6.2	Kundenbedürfnisse erheben	
6.2.1	Die TK sind in der Lage, Informationen zu Kundenbedürfnissen umfassend über Kundengespräche oder sekundäre Datenquellen zu erheben.	Verkauf und Services
6.2.2	Die TK verfügen über vertieftes Anwenderwissen, um gezielt Informationen beschaffen zu können.	Verkauf und Services
6.2.3	Die TK haben Handlungswissen im Bereich Gesprächs- und Fragetechniken, um Kundenbedürfnisse kompetent zu evaluieren.	Verkauf und Services
6.2.4	Die TK haben Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.	Kommunikation
6.2.5	Die TK sind sich der Bedeutung einer ganzheitlichen, umfassenden Bedarfsanalyse des Kunden bewusst.	Verkauf und Services
6.2.6	Die TK sind in der Lage, Kundenbedürfnisse und Kundenfeedback zu analysieren und daraus die richtigen Handlungsempfehlungen abzuleiten.	Verkauf und Services
6.3	Spontanen Erstkontakt mit Kunden nutzen	
6.3.1	Die TK sind in der Lage, situativ Verkaufsgespräche überzeugend zu führen.	Verkauf und Services
6.3.2	Die TK verfügen über das relevante Handlungswissen im Bereich Verkaufstechnik.	Verkauf und Services
6.3.3	Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Präsentationstechniken und können ihre Präsentationen auf die Kundenbedürfnisse ausrichten.	Kommunikation
6.3.4	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächsführung.	Verkauf und Services
6.3.5	Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.	Marketing
6.3.6	Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.	Verkauf und Services
6.3.7	Die TK sind in der Lage, Kundeninteressen und -bedürfnisse einzuschätzen sowie zielgerichtete Lösungsvorschläge zu unterbreiten.	Verkauf und Services
6.4	Offerten erstellen	
6.4.1	Die TK sind in der Lage, massgeschneiderte oder standardisierte Offerten zu erstellen.	Verkauf und Services
6.4.2	Die TK haben grundlegende Fach-, Produkt- und Marktkenntnisse.	Marketing
6.4.3	Die TK haben vertiefte Kenntnisse im Bereich des Offertwesens und der Auftragsabwicklung.	Verkauf und Services

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
6.4.4	Die TK haben fundierte Kenntnisse des Prozesses und der Rahmenbedingungen von öffentlichen Ausschreibungen.	Recht
6.4.5	Die TK beherrschen die computergestützten Tools zur Offertgestaltung.	Verkauf und Services
6.4.6	Die TK haben ein Grundwissen über den Umgang mit Zertifizierungen und Zertifizierungsstellen.	Supply Chain Management
6.4.7	Die TK verfügen über Kenntnisse zum Import und Export von Waren und Dienstleistungen.	Supply Chain Management
6.4.8	Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.	Marketing
6.4.9	Die TK sind bestrebt, Offerten einheitlich nach internen Standards zu gestalten.	Verkauf und Services
6.4.10	Die TK sind bestrebt, basierend auf den Kundenbedürfnissen, in den Offerten den Mehrwert der Produkte und vorgeschlagenen Lösungen aufzuzeigen.	Verkauf und Services
6.4.11	Die TK sind in der Lage, die Kundenbedürfnisse zu analysieren und massgeschneiderte Offerten zu erstellen.	Verkauf und Services
6.5	Abschluss tätigen	
6.5.1	Die TK sind in der Lage, Vertragsverhandlungen zu führen und einen Abschluss zu tätigen.	Verkauf und Services
6.5.2	Die TK sind in der Lage, Auftragsbestätigungen und Kaufverträge zu erstellen.	Verkauf und Services
6.5.3	Die TK haben vertieftes Handlungswissen im Bereich der Verhandlungsführung.	Verkauf und Services
6.5.4	Die TK verfügen über breite Kenntnisse des Leistungsangebots der eigenen Unternehmung.	Verkauf und Services
6.5.5	Die TK haben Basiswissen über die für Abschlüsse relevanten Vertragsformen.	Recht
6.5.6	Die TK bereiten sich gewissenhaft auf Vertragsverhandlungen vor.	Recht
6.5.7	Die TK sind bestrebt, Missverständnisse durch klare Kommunikation und Ehrlichkeit zu vermeiden.	Kommunikation
6.5.8	Die TK sind bestrebt, Win-win-Situationen in den Verkaufsverhandlungen zu erzielen.	Verkauf und Services
6.5.9	Die TK sind bestrebt, Zusatzgeschäfte abzuschliessen.	Verkauf und Services
6.5.10	Die TK sind in der Lage, die Verkaufsverhandlungen kritisch zu reflektieren und das Nutzenargumentarium gezielt zu verbessern.	Verkauf und Services
6.6	Auftrag abwickeln	
6.6.1	Die TK sind in der Lage, den Auftrag vereinbarungsgemäss abzuwickeln.	Verkauf und Services
6.6.2	Die TK verfügen über gute Anwenderkenntnisse der entsprechenden IT-Tools.	Verkauf und Services
6.6.3	Die TK haben Handlungswissen im Bereich des Auftragsabwicklungsprozesses.	Verkauf und Services
6.6.4	Die TK verfügen über ein breites Repertoire an Kommunikationstechniken.	Kommunikation
6.6.5	Die TK verfügen über eine gewisse Affinität zu IT-gestützter Arbeitsweise.	Verkauf und Services
6.6.6	Die TK bewahren in hektischen Situationen in der Auftragsabwicklung Ruhe.	Verkauf und Services
6.6.7	Die TK sind motiviert, zwischen der Auftragsabwicklung und den Kundenwünschen zu vermitteln und für beide Seiten (intern und extern) konstruktive Lösungen zu finden.	Verkauf und Services
6.6.8	Die TK können Probleme in der Auftragsabwicklung einschätzen und geeignete Massnahmen ableiten.	Verkauf und Services
6.7	Produkt ausliefern	
6.7.1	Die TK sind in der Lage, die Produktauslieferung zu organisieren und fachgerecht auszuführen.	Verkauf und Services
6.7.2	Die TK verfügen über detaillierte Kenntnisse der Produkte, Services und Garantiebedingungen.	Verkauf und Services
6.7.3	Die TK haben umfassendes Handlungswissen zu Präsentations- und Gesprächstechnik.	Kommunikation
6.7.4	Die TK sind sich der Bedeutung der Interaktion zwischen allen beteiligten Akteuren bei der Auslieferung von Produkten und Dienstleistungen bewusst.	Verkauf und Services

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
6.7.5	Die TK sind bestrebt, bei Produktübergaben überzeugend aufzutreten und bei Fragen der Kunden kompetent Auskunft zu geben.	Verkauf und Services
6.7.6	Die TK sind in der Lage, offene Fragen oder Unsicherheiten der Kunden zu erkennen, und reagieren entsprechend darauf.	Verkauf und Services
6.8	Auftragsabwicklungsprozess überwachen	
6.8.1	Die TK sind in der Lage, den Auftragsabwicklungsprozess zu überwachen und zu steuern.	Verkauf und Services
6.8.2	Die TK haben einen guten Überblick über die Teilschritte im Auftragsabwicklungsprozess.	Verkauf und Services
6.8.3	Die TK haben Handlungswissen über den optimalen Ressourcen-Einsatz.	Verkauf und Services
6.8.4	Die TK sind bestrebt, im Fall von Problemen zwischen Kunden und Verkauf zu vermitteln.	Verkauf und Services
6.8.5	Die TK sind in der Lage, die Abwicklungsprozesse zu hinterfragen und zu optimieren.	Verkauf und Services
6.9	Kundenpflege und Kundenbindungsmassnahmen durchführen	
6.9.1	Die TK sind in der Lage, eine aktive Kundenpflege durchzuführen.	Verkauf und Services
6.9.2	Die TK sind in der Lage, Kundenbindungsmassnahmen erfolgreich umzusetzen.	Verkauf und Services
6.9.3	Die TK sind in der Lage, die Kundenzufriedenheit systematisch zu erheben.	Verkauf und Services
6.9.4	Die TK haben Kenntnisse der Preismodelle, Umsatz- und Rabattsysteme.	Marketing, Finanzwirtschaft 2
6.9.5	Die TK kennen die verschiedenen Kundentypologien sowie deren Wert für die eigene Unternehmung.	Verkauf und Services
6.9.6	Die TK haben Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation.	Kommunikation
6.9.7	Die TK haben Grundkenntnisse bezgl. der Compliance / Compliance-Kultur (Code of Conduct).	Unternehmensführung und Umwelt, Recht
6.9.8	Die TK haben Handlungswissen in den Bereichen Selbstmanagement und Zeitmanagement.	Mitarbeiterführung und Selbstmanagement
6.9.9	Die TK verfügen über Handlungswissen über die verschiedenen Ansätze der Kundenbetreuung.	Verkauf und Services
6.9.10	Die TK verfügen über Handlungswissen in den Bereichen Gesprächs- und Verhandlungstechniken.	Verkauf und Services
6.9.11	Die TK sind bestrebt, das Budget einzuhalten.	Verkauf und Services
6.9.12	Die TK sind motiviert, sich auf die Kundengespräche gewissenhaft vorzubereiten, sich auf das Gegenüber einzustellen und Wichtiges auf den Punkt zu bringen.	Verkauf und Services
6.9.13	Die TK erkennen die grosse Bedeutung der Kundenbindung.	Verkauf und Services
6.9.14	Die TK sind in der Lage, den Prozess der Kundenselektion kritisch zu reflektieren und passende Massnahmen zur Kundenbindung abzuleiten.	Verkauf und Services
6.9.15	Die TK sind in der Lage, aus den Erkenntnissen der Kundenbefragungen Massnahmen zur Verbesserung der Kundenbindung zu definieren.	Verkauf und Services
7.1	Beantworten von Kundenanfragen	
7.1.1	Die TK sind in der Lage, Kundenanfragen professionell zu bearbeiten.	Verkauf und Services
7.1.2	Die TK sind in der Lage, aus Kundenanliegen entsprechende Massnahmen abzuleiten.	Verkauf und Services
7.1.3	Die TK verfügen über fundiertes Produkt- oder Dienstleistungswissen.	Marketing
7.1.4	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.	Verkauf und Services
7.1.5	Die TK haben einen guten Überblick über die Zuständigkeiten im Unternehmen und Prozesse in der Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem eigenen Unternehmen.	Verkauf und Services
7.1.6	Die TK können professionell mit den Kunden korrespondieren.	Schriftliche Kommunikation
7.1.7	Die TK sind motiviert, für jedes Kundenanliegen die bestmögliche Lösung für beide Seiten zu finden.	Verkauf und Services

Nummer	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	Buch
7.1.8	Die TK gestehen sich und anderen die Grenzen ihrer Fachkenntnisse und Kompetenzen ein.	Verkauf und Services
7.1.9	Die TK können ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Kunden reflektieren.	Verkauf und Services
7.1.14	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.	Verkauf und Services
7.2	Kundenrückmeldungen bearbeiten	
7.2.1	Die TK sind in der Lage, Kundenrückmeldungen aufzunehmen und deren Bearbeitung und Weiterleitung sicherzustellen.	Verkauf und Services
7.2.2	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.	Verkauf und Services
7.2.3	Die TK sind für Kundenrückmeldungen sensibilisiert und nehmen diese ernst.	Verkauf und Services
7.2.4	Die TK sind in der Lage, den Prozess der Kundenrückmeldungen kritisch zu analysieren und Optimierungsvorschläge abzuleiten.	Verkauf und Services
7.3	Reklamationen bearbeiten	
7.3.1	Die TK sind in der Lage, mit Reklamationen professionell umzugehen.	Verkauf und Services
7.3.2	Die TK verfügen über ein fundiertes Wissen zur Reklamationsbehandlung.	Verkauf und Services
7.3.4	Die TK sind in der Lage, Antworten auf Reklamationen sprachlich korrekt und inhaltlich präzise zu verfassen.	Verkauf und Services
7.3.5	Die TK verfügen über fundiertes Handlungswissen im Bereich der Gesprächs- und Fragetechniken.	Verkauf und Services
7.3.6	Die TK sind bemüht, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen oder wiederherzustellen	Verkauf und Services
7.3.7	Die TK sind auch in schwierigen Kundengesprächen ruhig, freundlich und serviceorientiert.	Verkauf und Services
7.3.8	Die TK sind bei Reklamationen um eine enge Kooperation mit den betreffenden internen Stellen bemüht.	Verkauf und Services
7.3.9	Die TK sind in der Lage, Reklamationen kritisch zu analysieren, mögliche Lösungen abzuleiten und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung auszuwählen.	Verkauf und Services