

Bauführer | Kundenorientierte Kommunikation

Version 09.02.16

Modulidentifikation

Zielgruppen	Bauführer Polybau
Voraussetzung	Kompetenznachweis des Moduls «Kommunikation auf der Baustelle»
Richtzeit	16 Lektionen

1. Kompetenzen

Kommunikation mit dem Kunden verkaufs- und lösungsorientiert führen. Kundenzufriedenheit steigern können und Zusatzverkäufe fördern. Sitzungen effizient und zielorientiert führen.

2. Themen | Leistungsziele

Thema	1. Kundenorientiert Kommunizieren (2 Lektionen)
Leistungsziele	1.1 Sie können sich zum Thema Kundenorientierte Kommunikation selbst einschätzen
	1.2 Sie können Ziele für Kundengespräche definieren
	1.3 Sie kennen die Grundvoraussetzungen für eine kundenorientierte Kommunikation und wenden diese an
	2. Verhandlungen ziel- und lösungsorientiert führen (3 Lektionen)
	2.1 Sie kennen verschiedene Gesprächstechniken und wenden diese an
	2.2 Sie kennen die verschiedenen Phasen des Kundengesprächs und wenden es richtig an
	3. Zusatzverkäufe tätigen (3 Lektionen)
	3.1 Sie erkennen Zusatzverkäufe und können diese kommunizieren
	3.2 Sie können die Argumente für Zusatzverkäufe gezielt anwenden
3.3 Sie können einen Gesprächsabschluss zielorientiert führen	

**4. Sitzungen effizient und zielorientiert führen
(8 Lektionen)**

- 4.1 Sie kennen die Grundsätze zur Leitung einer Sitzung
- 4.2 Sie können Sitzungen vorbereiten
- 4.3 Sie können Sitzungen führen (Training in Gruppen)

3. Modulprüfung | Hilfsmittel

Erfahrungsnote

4. Gültigkeit des Modulabschlusses

Der Modulabschluss ist 10 Jahre gültig.