

Gruppenleiter | Kundenorientierung

Version 25.11.15

Modulidentifikation

| | |
|----------------------|---|
| Zielgruppen | Gruppenleiter Polybau |
| Voraussetzung | Grundlagen Kommunikation, Stand Facharbeiter |
| Richtzeit | 16 Lektionen Kundenorientierung 16 Std. Heimarbeit |

1. Kompetenzen

Auf und um den Bau einen Rundum-Service für eine hohe Kundenzufriedenheit bieten Umgang mit Mitarbeitern erarbeiten genauere Auftragsumsetzung erreichen.

2. Themen | Leistungsziele

| | |
|----------------|--|
| Thema | 1. Bedürfnisse des Kunden erkennen (5 Lektionen) |
| Leistungsziele | <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Sie erkennen Wünsche und Erwartungen des Kunden und setzen diese um 1.2 Sie erstellen ein Kundenprofil 1.3 Sie vertreten ihren Betrieb werbewirksam und positiv 1.4 Sie erarbeiten sich 7 Gebote für einen erfolgreichen Kundenkontakt |
| | 2. Kundenbindung / Neukundenwerbung (3 Lektionen) |
| | <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Sie kennen die Grundsätze der Stammkundenbindung 2.2 Sie gewinnen Neukunden durch positive Eindrücke bei ihren Kunden 2.3 Sie erkennen auch Gefahren von Neukunden |
| | 3. Kommunikations- Grundregeln erarbeiten (4 Lektionen) |
| | <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Sie kennen die Grundregeln der Kommunikation und wenden diese an 3.2 Sie verstehen die Wirkung der einfachen Körpersprache 3.3 Sie können Vorstellungen von Auftragsausführungen richtig übermitteln 3.4 Sie erkennen kritische Situationen und können diese in konstruktiven Gesprächen bereinigen |

**4. Kundenkontakt vor Baubeginn bis zum Bauabschluss
(4 Lektionen)**

- 4.1 Sie informieren ihren Kunden offen und ehrlich über die gesamte Bauzeit
- 4.2 Sie erkennen und verbessern Schwächen im Kundenumgang im eigenen Betrieb
- 4.3 Sie führen Gespräche mit Kunden um ihn zu begeistern

3. Modulprüfung | Hilfsmittel

Dokumentation der Praxisumsetzung

4. Gültigkeit des Modulabschlusses

Der Modulabschluss ist 10 Jahre gültig.