

# Kundenorientierung

Version 20.10.2023

## Modulidentifikation

<b>Zielgruppen</b>	Projektleiterin / Projektleiter Sonnenschutz und Storentechnik
<b>Voraussetzung</b>	EFZ Fachfrau / Fachmann Sonnenschutz und Storentechnik, EBA Montagepraktikerin / -praktiker Sonnenschutz und Storentechnik, EFZ Storenmonteurin / Storenmonteur, EBA Storenmontagepraktikerin / Storenmontagepraktiker oder gleichwertig
<b>Richtzeit</b>	16 Lektionen

### Tätigkeit

Auf und um den Bau einen Rundumservice für eine hohe Kundenzufriedenheit bieten.

Führt zu den beruflichen Handlungskompetenzen: A1, D1, D3, D6.

### Leistungsziele

<b>Thema</b>	<b>1. Kommunikationsgrundregeln anwenden (4 Lektionen, mithilfe von Rollenspielen und Analyse von Filmaufnahmen)</b>
<b>Leistungsziel</b>	<p>1.1 Sie wenden die Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation sowie dem aktiven Zuhören an (K3)</p> <p>1.2 Sie setzen Kommunikation und Information gegenüber Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Kundschaft situationsgerecht ein (K3)</p> <p>1.3 Sie erkennen kritische Situationen und bereinigen diese in konstruktiven Gesprächen (K4)</p> <p><b>2. Bedürfnisse des Kunden erkennen (5 Lektionen)</b></p> <p>2.1 Sie erfassen Wünsche und Erwartungen des Kunden (K3)</p> <p>2.2 Sie leiten Kundenprofile ab, erarbeiten passende Lösungen und zeigen Vor- und Nachteile auf (K4)</p> <p>2.3 Sie vertreten ihren Betrieb werbewirksam und positiv (K3)</p> <p>2.4 Sie erarbeiten sich 7 Gebote für einen erfolgreichen Kundenkontakt (K4)</p>

### **3. Kundenkontakt von Baubeginn bis zum Bauabschluss optimal gestalten (5 Lektionen)**

- 3.1 Sie erläutern der Kundschaft die Auftragsausführung mit geeigneten Hilfsmitteln (K3)
- 3.2 Sie informieren ihre Kunden offen und transparent mit geeigneten Hilfsmitteln während der gesamten Bauzeit über Baufortschritt, ggf. Terminverschiebungen (K3)
- 3.3 Sie nehmen Anliegen von Kunden auf und dokumentieren Gesprächsergebnisse (K3)
- 3.4 Sie führen Abnahmen und Instruktionen mit Kunden durch (K3)
- 3.5 Sie erkennen und verbessern Schwächen im Kundenumgang im eigenen Betrieb (K5)

### **4. Kundenbindung und Neukundenwerbung pflegen (2 Lektionen)**

- 4.1 Sie erläutern die Grundsätze der Stammkundenbindung (K2)
- 4.2 Sie erläutern die Möglichkeiten zur Gewinnung von Neukunden und die damit verbundenen Gefahren (K2)

## **Modulprüfung**

Schriftlich: Dokumentation der Praxisumsetzung

## **Gültigkeit des Modulabschlusses**

Der Modulabschluss ist 10 Jahre gültig.