

Montageleiter Sonnenschutz | Kundenorientierung

Version 04.05.2018

Modulidentifikation

Zielgruppen	Montageleiter Sonnenschutz
Voraussetzung	EFZ Storenmonteur oder gleichwertig
Richtzeit	16 Lektionen

1. Kompetenzen

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

Umgang mit Mitarbeitern erarbeiten und genaue Auftragsumsetzung erreichen.

2. Themen | Leistungsziele

Thema	1. Bedürfnisse des Kunden erkennen (5 Lektionen)
Leistungsziele	1.1 Sie erkennen Wünsche und Erwartungen des Kunden und setzen diese um (K3)
	1.2 Sie erstellen ein Kundenprofil (K4)
	1.3 Sie vertreten ihren Betrieb werbewirksam und positiv (K3)
	1.4 Sie erarbeiten sich 7 Gebote für einen erfolgreichen Kundenkontakt (K4)
	2. Kundenbindung / Neukundenwerbung pflegen (3 Lektion)
	2.1 Sie kennen die Grundsätze der Stammkundenbindung (K2)
	2.2 Sie gewinnen Neukunden durch positive Eindrücke bei ihren Kunden (K3)
	2.3 Sie erkennen auch Gefahren von Neukunden (K2)
	3. Kommunikationsgrundregeln erarbeiten (4 Lektionen)
	3.1 Sie kennen die Grundregeln der Kommunikation und wenden diese an (K3)
	3.2 Sie verstehen die Wirkung der einfachen Körpersprache (K2)
	3.3 Sie können Vorstellungen von Auftragsausführungen richtig übermitteln (K3)
	3.4 Sie erkennen kritische Situationen und können diese in konstruktiven Gesprächen bereinigen (K4)

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

- 4.1 Sie informieren ihren Kunden offen und ehrlich über die gesamte Bauzeit (K3)
- 4.2 Sie erkennen und verbessern Schwächen im Kundenumgang im eigenen Betrieb (K5)

3. Modulprüfung |Hilfsmittel

Dokumentation der Praxisumsetzung

4. Gültigkeit des Modulabschlusses

Der Modulabschluss ist 10 Jahre gültig.