

## Formular Arbeits- und Lernsituation (ALS)

Bildungsbericht (BiVo, Art. 16, Abs. 3)

Ausgewählte Arbeits- und Lernsituation Nr. 4 und Beschreibung:

*Besondere Wünsche und Reklamationen der Kunden und Kundinnen am Empfangsschalter/im Kundendienst entgegennehmen und für die Qualitätsverbesserung notieren.*

**Lernende/r**

Name/Vorname

**Geburtsjahr/Bürgerort**

**Betrieb:**

Name/Ort

**Abteilung**

Empfang/Kundendienst

**Berufsbildner/in**

**Beobachtungsperiode**

(mindestens 2 Monate)

von 15. September 20.. bis 10. Dezember 20..

**Datum Vereinbarung**

13. September 20..

**Unterschrift Berufsbildner/in**

**Unterschrift Lernende/r**

**Bewertung:**

Note Leistungsziel 1	4.5			
Note Leistungsziel 2	5.0			
Note Methodenkompetenz	4.5			
Note Sozial- und Selbstkompetenz	5.5			
<b>Summe aller Noten</b>		: 4	= 4.875	<b>5.0</b>

**Gesamtnote ALS**

(ganze oder halbe Note)

**Bemerkungen aus dem Beurteilungsgespräch:**

*Frau ... hat Fortschritte gemacht. Kundenkontakte liegen ihr. Erfahrungen noch besser berücksichtigen und Checklisten als Unterstützung konsequent nutzen.*

**Datum Beurteilungsgespräch**

12. Dezember 20..

**Unterschrift Berufsbildner/in**

**Unterschrift Lernende/r**

**Unterschrift gesetzlicher Vertreter/  
gesetzliche Vertreterin**

## A) Beurteilung der Leistung (fachliche Kompetenzen)

Leistungsziel	Teilkriterien (Stichworte)
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen</b>  <i>Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundengespräch vorbereiten</li> <li>– Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>– Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Das Kundengespräch ist mit den geeigneten Unterlagen vorbereitet.</li> <li>– Das Kundengespräch wird zielorientiert und adressatengerecht durchgeführt mit den folgenden Punkten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abklären der Bedürfnisse,</li> <li>– Aufzeigen von Varianten,</li> <li>– Aufzeigen des Mehrwerts eigener Lösungen,</li> <li>– Entkräften möglicher Einwände,</li> <li>– Einbringen passender Argumente,</li> <li>– Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse,</li> <li>– Festlegen des weiteren Vorgehens.</li> </ul> </li> <li>– Das Kundengespräch ist mit den Abmachungen nachvollziehbar dokumentiert (Akttenotiz, Offerte, Auftragsbestätigung).</li> </ul>
<p><b>Begründung ev. Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf nicht berücksichtigte oder zusätzliche betriebsspezifische Beurteilungskriterien</b>  <i>Recht gut geführtes Kundengespräch.  Allerdings sind bessere Kenntnisse der Produkte bzw. Dienstleistungen nötig. Dies gibt mehr Sicherheit, um Einwände zu entkräften und den Mehrwert für den Kunden oder die Kundin aufzuzeigen.  Bei Unsicherheiten Anliegen aufnehmen und Rücksprache mit Vorgesetzten halten.</i></p>	
<p><b>Erreichte Note: 4.5</b></p>	

Leistungsziel	Teilkriterien (Stichworte)
<p><b>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten</b>  <i>Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden wie auch mit meinem Vorgesetzten. Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</i></p>	<p><i>Reklamationen werden freundlich und angemessen entgegen-  genommen.</i></p> <p><i>Für den Kunden oder andere Betroffene sind sachgerechte  Lösungen erarbeitet und umgesetzt.</i></p>
<p><b>Begründung ev. Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf nicht berücksichtigte oder zusätzliche betriebsspezifische Beurteilungskriterien</b>  <i>Gemäss Vereinbarung nur das Beurteilungskriterium «Entgegennehmen der Reklamation».  Gute Besprechungsnotizen. Datum nicht vergessen, die Formulierungen könnten teilweise präzisiert werden: «Bringe ich das Anliegen wirklich auf den Punkt?»</i></p>	
<p><b>Erreichte Note: 5.0</b></p>	

## B) Beurteilung des Verhaltens (MSS-Teilfähigkeiten)

Methodenkompetenz	Teilkriterien (Stichworte)
<p><b>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</b></p> <p><i>Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnerinnen und Partnern ein. Ich</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kläre Bedürfnisse und Standpunkte;</li> <li>– erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner;</li> <li>– erarbeite angemessene Lösungsvorschläge;</li> <li>– erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.</li> </ul>	<p><i>Wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnerinnen und Partnern werden adressaten- und situationsgerecht eingesetzt. Dies zeigt sich folgendermassen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bedürfnisse und Standpunkte werden abgeklärt;</li> <li>– verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner werden erkannt und verstanden;</li> <li>– angemessene Lösungsvorschläge werden erarbeitet;</li> <li>– es werden gute und erfolgreiche Ergebnisse für die Beteiligten erzielt.</li> </ul>
<p><b>Begründung ev. Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf nicht berücksichtigte oder zusätzliche betriebsspezifische Beurteilungskriterien</b></p> <p><i>Von Gespräch zu Gespräch wurden Fortschritte gemacht. Bedürfnisse noch besser abklären, Fragenkatalog zusammenstellen und als Checkliste nutzen.</i></p> <p><i>Weiss, was verbale und nonverbale Botschaften sind, das wird jedoch in den Gesprächssituationen noch zu wenig berücksichtigt. Wichtigste verbale/nonverbale Botschaften notieren, nach einem Gespräch durchgehen und überlegen, welche Botschaften wahrgenommen wurden und wie reagiert wurde.</i></p>	
<p><b>Erreichte Note: 4.5</b></p>	

Sozial- und Selbstkompetenz	Teilkriterien (Stichworte)
<p><b>3.4 Umgangsformen</b></p> <p><i>Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft;</li> <li>– passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf;</li> <li>– halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein;</li> <li>– begegne Menschen mit Anstand und Respekt.</li> </ul>	<p><i>Gute Umgangsformen zeigen sich folgendermassen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Ordnung;</li> <li>– en Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation angepasste Erscheinung und situationsgerechtes Auftreten;</li> <li>– Einhalten der Höflichkeitsregeln in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten;</li> <li>– Anstand und Respekt gegenüber Menschen und gewissenhaftes Handeln.</li> </ul>
<p><b>Begründung ev. Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf nicht berücksichtigte oder zusätzliche betriebsspezifische Beurteilungskriterien</b></p> <p><i>Umgangsformen und Erscheinung sind vorbildlich.</i></p> <p><i>Ordnung immer noch verbesserungsfähig. Akten, Unterlagen nach Sachgebiet/Kunde oder Kundin/Thema geordnet auf dem Pult hinterlassen oder in der Schublade versorgen. Erleichtert das Finden bei Schul- oder ÜK-Abwesenheiten.</i></p>	
<p><b>Erreichte Note: 5.5</b></p>	