

Kompetenzraster



Kundengespräch

Das exemplarische Kompetenzraster für ein Kundengespräch dient dazu, die Kommunikationsfähigkeit sowie die fachlichen und sozialen Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern im Umgang mit Kunden zu bewerten. Es hilft, die Fähigkeiten in der Gesprächsführung, Kundenorientierung und Problemlösung zu systematisieren. Dieses Raster ist als allgemeiner Leitfaden gedacht und kann je Ausbildungsberuf und spezifischen Anforderungen angepasst werden.



Beschreibung	Beispiele Die Schülerin bzw. der Schüler ...	Anmerkungen
Führt souverän und kundenorientiert auch anspruchsvolle Gespräche. Kann auf schwierige oder unerwartete Situationen eingehen und bietet maßgeschneiderte Lösungen an.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ versteht die Bedürfnisse des Kunden vollständig und bietet proaktive Lösungen an. ▪ nutzt passende Gesprächstechniken, um auch in kritischen Situationen kundenorientiert zu bleiben. ▪ kann auch schwierige Reklamationen und Verhandlungen sicher führen und erfolgreich abschließen. 	
Beherrscht die Gesprächsführung sicher und kann auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden eingehen. Findet selbstständig Lösungen für die meisten Anliegen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ geht aktiv auf Kundenbedürfnisse ein und bietet passende Lösungen an. ▪ führt das Gespräch sicher, auch bei schwierigen Themen. ▪ kann komplexe Probleme eigenständig lösen oder an die richtige Stelle weiterleiten. 	
Versteht grundlegende Kundenbedürfnisse und kann ein strukturiertes Kundengespräch führen. Es gibt noch Unsicherheiten bei komplexeren Anliegen oder in stressigen Situationen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kann Kundenbedürfnisse erkennen und einfache Lösungen anbieten. ▪ reagiert freundlich und professionell, aber es fehlt an Tiefe bei Problemlösungen. ▪ kann einfache Reklamationen bearbeiten, benötigt bei komplexen Fällen Unterstützung. 	
Grundkenntnisse der Gesprächsführung. Kann einfache Kundenanfragen beantworten, wirkt aber unsicher und wenig kundenorientiert.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reagiert auf Kundenanfragen, ohne aktiv auf die Bedürfnisse einzugehen. ▪ stellt wenig Rückfragen und bietet einfache Lösungen an. ▪ unsicher in der Gesprächsführung, geringe Selbstständigkeit. 	

Beispiele für Anwendungsbereiche des Kompetenzrasters: Selbst- und Fremdeinschätzung zum Kundenumgang, Lehrerfeedback, Instrument zur Festlegung individueller Lernziele mit Blick auf die Verbesserung der Gesprächsführung oder den Umgang mit Reklamationen oder das prüfungsrelevante Format Kundengespräch etc.