

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») – Praxisauftrag 2

---

## Anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache gestalten

---

### Leistungsziele:

- d6.bt1: Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Smalltalk eloquent und situativ angemessen. (K3)
- d6.bt2: Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
- d6.bt3: Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und eine gewählte Sprache zielgruppenorientiert an. (K3)
- d6.bt4: Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
- d6.bt5: Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)

**Vorgabe:** Lehrjahr 3 (optionsspezifisch)

---

## Praxisauftrag

### Ausgangslage

Anspruchsvolle Beratungssituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn die Kunden mit deiner Beratung zufrieden sind und davon profitieren können. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Beratungsgesprächen in der Fremdsprache zu üben und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1

Bestimme zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Beratungsgespräch, das du mit anspruchsvollen Kunden in der Fremdsprache führen darfst.



Option branchenspezifisch: Bestimme zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein versicherungsspezifisches

---

Beratungsgespräch, das du mit anspruchsvollen Kunden in der Fremdsprache führen darfst.

Interviewe deine vorgesetzte Person dabei zum Thema «anspruchsvolle Beratungsgespräche». Frag sie z.B., welche Situationen vorkommen können und wie sie darauf reagiert. Frag sie auch nach ihren Erfolgsrezepten für anspruchsvolle Beratungsgespräche. Fasse deine Erkenntnisse in Memocards zusammen.

---

Teilaufgabe 2:

Bereite das anspruchsvolle Beratungsgespräch gut vor. Mach dir z.B. Gedanken zu folgenden Punkten:

- Verschiedene Lösungsvarianten skizzieren inklusive Vor- und Nachteile und Beispielen
- Lösungsvorschläge visualisieren
- Über Kundennutzen Gedanken machen
- Wichtige Unterlagen vorbereiten
- Mögliche Kundenfragen überlegen
- Angebote und Vor- und Nachteile der Konkurrenz
- Spezielles Fachvokabular in der Fremdsprache

Bereite einen Gesprächsleitfaden vor.

---

Teilaufgabe 3:

Führe nun das anspruchsvolle Beratungsgespräch in der Fremdsprache. Achte auch auf einen guten Gesprächseinstieg und einen professionellen Gesprächsabschluss. Wende im Gespräch auf sinnvolle Art die verschiedenen Techniken zur Gesprächsführung an.



Bleib in jedem Fall sachlich und lass dich von anspruchsvollen Kunden nicht aus der Ruhe bringen.

---

Teilaufgabe 4:

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

---

**Betriebsspezifische Vorgaben:**

---

## Handlungskompetenzen

### Selbsteinschätzung

**Leitfrage 1:** Gestalte ich anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Ich bereite im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Ich mache mir vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen in der Fremdsprache wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen, spezifischem Vokabular und Fragen der Kunden.

---

Ich führe anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wende ich zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In meiner gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plane ich die weiteren Schritte und leite Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---

### Fremdeinschätzung

**Leitfrage 1:** Gestaltet er/sie anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Er/sie bereitet im Vorfeld des Beratungsgesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Beratungsgesprächen in der Fremdsprache wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen, spezifischem Vokabular und Fragen der Kunden.

---

Er/sie führt anspruchsvolle Beratungsgespräche strukturiert mithilfe eines vorbereiteten Gesprächsleitfadens.

---

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wendet er/sie zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

---

In seiner/ihrer gewissenhaften Nachbereitung des Beratungsgesprächs plant er/sie die weiteren Schritte und leitet Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

---