

Aufgabe:

Erstellen Sie einen Eintrag in der Lerndokumentation zu einem Kundengespräch, welches Sie als sehr anspruchsvoll empfunden haben. Beschreiben Sie, wo die Schwierigkeiten waren, mit welchen Fragen man solche Missverständnisse vermeiden könnte und wie Sie die Kundenzufriedenheit erlangt haben.

Situation:

Ich hatte einmal einen Kunden, der hereinkam und ein Kamera-Rig zusammenstellen wollte. Wir begannen, das Rig Schritt für Schritt aufzubauen. Die Schwierigkeit bestand darin, dass der Kunde während des Gesprächs immer wieder auf völlig andere Themen abschweifte, die nichts mit dem Kamerakäfig zu tun hatten, und dann plötzlich wieder zum ursprünglichen Thema zurückkehrte. Dadurch musste ich gleichzeitig mehrere Themen im Kopf behalten und den Überblick bewahren.

Umgang:

Um den Überblick zu behalten, blieb ich ruhig und notierte mir während des Gesprächs alle wichtigen Punkte. So konnte ich sicherstellen, dass keine Informationen verloren gingen und dem Kunden später eine klare Übersicht über das gewünschte Equipment geben. Ausserdem half mir das Mitschreiben dabei, den roten Faden im Gespräch zu behalten und auf bereits besprochene Punkte zurückzukommen. Dadurch konnte ich Missverständnisse vermeiden und dem Kunden eine strukturierte und professionelle Beratung bieten.

Fragen:

- Welche Anforderungen haben Sie an Ihr Kamerakäfig? Soll es eher kompakt oder flexibel erweiterbar sein?
- Welche Kamera und welches Zubehör nutzen Sie aktuell?
- Gibt es bestimmte Funktionen oder Zubehörteile, die für Sie besonders wichtig sind?
- Welchen Einsatzzweck hat das Rig – Filmproduktionen, Interviews oder Vlogs?
- Lassen Sie uns kurz zusammenfassen, was wir bisher haben. Fehlt noch etwas?
- Soll ich Ihnen eine Liste mit allen benötigten Teilen erstellen, damit Sie den Überblick haben?
- Möchten Sie, dass ich Ihnen eine E-Mail mit einer Offerte sende, damit Sie sich das in Ruhe anschauen können?
- Gibt es noch offene Fragen oder Unklarheiten, die wir klären sollten?

Kundenzufriedenheit & Fazit

Trotz der Herausforderung konnte ich den Kunden zufriedenzustellen, indem ich aktiv zuhörte, geduldig blieb und ihm eine klare Übersicht über die benötigten Produkte gab. Er schätzte meine strukturierte Vorgehensweise und bedankte sich für die Beratung, kurz darauf hat er dann das offerierte Equipment gekauft.

Beurteilung der Arbeit durch den Lernenden:

Wie beurteilst du die Qualität der Arbeit?

Einwandfrei Gut noch nachbessern ungenügend
☐ ☐ ☐ ☐

Verbesserungen:

Wie beurteilst du deine fachlichen Kenntnisse zu dieser Arbeit?

Fachwissen vorhanden Wissenslücken in gewissen Bereichen vieles neu für mich
☐ ☐ ☐

Neue / aufgefrischte Fachkenntnisse:

Wie bist du auf das Ergebnis gekommen?

selbstständig gelang mit wenig Hilfe gelang nur mit Anleitung konnte ich nicht lösen
☐ ☐ ☐ ☐

Bemerkungen:

Diese Arbeit mache ich...

sehr gerne gerne nicht so gerne gar nicht gerne
☐ ☐ ☐ ☐

weil

Die Arbeit beinhaltet:

Kundenkontakt Teamarbeit konnte eigene Ideen einbringen konnte kreativ mitwirken
☐ ☐ ☐ ☐

Beschreibe:

Beurteilung der Arbeit durch den Ausbilder / Ausbilderin:

Qualität der Arbeit:

Einwandfrei Gut noch nachbessern ungenügend

☐ ☐ ☐ ☐

Das kannst du noch verbessern:

Fachliche Kenntnisse:

Fachwissen ausreichend Wissenslücken in gewissen Bereichen grosse Defizite

☐ ☐ ☐

Das werden wir noch zusammen anschauen:

Erreichen des Ergebnisses:

zeitgerecht wenig zu langsam zu langsam

☐ ☐ ☐

Das kannst du in deinen Arbeitsabläufen noch optimieren

Weitere Abmachungen und Bemerkungen:

Eingesehen und besprochen:

Lernende(r)

Berufsbildner/in
