

Zielgerichtete Methoden zur Kundenberatung

AP1 PRÜFUNGSVORBEREITUNG

Professionelle Beratungsmethoden für kaufmännische Kundenberater und Vertriebsmitarbeiter

Warum diese Methoden in der AP1 entscheidend sind

Prüfungsanforderung

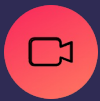
Du musst in der Abschlussprüfung Teil 1 zeigen, dass du Kunden nicht nur informierst, sondern wirklich wirksam berätst.

Die Prüfung testet gezielt deine Fähigkeit, professionelle Beratungssituationen zu meistern. Dabei geht es um mehr als nur Produktwissen – du musst beweisen, dass du das richtige Medium wählst, deine Botschaft klar kommunizierst, Missverständnisse aktiv vermeidest und echte Zusatzbedarfe erkennst.

Diese Kompetenzen sind der Kern moderner Kundenberatung und werden in verschiedenen Prüfungsformaten abgefragt: von Fallstudien über Multiple-Choice bis hin zu praktischen Szenarien.

Deine Lernziele für die Prüfung

Nach dieser Einheit beherrschst du die prüfungsrelevanten Kompetenzen für erfolgreiche Kundenberatung:



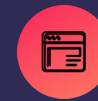
Medieneinsatz

Den passenden Kanal für Kundenpräsentationen auswählen, z.B. wann ein Webinar sinnvoller ist als ein Vor-Ort-Termin



Online-Schulungen

Schulungen strukturiert planen mit klaren Zielen, logischem Aufbau und wirksamer Erfolgskontrolle



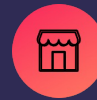
Homepage als Werkzeug

Eine Website als Beratungs- und Vertriebskanal strategisch nutzen – von Content bis Conversion



Kommunikationsmodelle

Sender-Empfänger, Eisberg und 4-Ohren-Modell anwenden, um Gesprächsprobleme zu analysieren und zu lösen



Cross- & Upselling

Zusatzverkäufe sauber unterscheiden und mit echtem Kundennutzen seriös begründen

Webinare als Präsentationsmedium



Wann Webinar statt Vor-Ort-Termin?

Webinare sind das richtige Medium, wenn mehrere Standorte oder viele Teilnehmer involviert sind. Sie eignen sich besonders für kurze Abstimmungen, Produkt-Demos oder Entscheidungsmeetings. Der große Vorteil: schnelle Terminfindung ohne Reisezeit und -kosten.

❏ **Prüfungsfalle:** Ein Webinar ist nicht einfach nur „Bildschirm teilen“! Es braucht klares Ziel, strukturierten Aufbau, professionelle Moderation und saubere Nachbereitung.

Professioneller Webinar-Aufbau



Ziel & Agenda

Ist-Situation

Lösung

Nutzen & Risiken

Nächste Schritte

Ein prüfungstauglicher Webinar-Aufbau folgt dieser bewährten Struktur und stellt sicher, dass alle Teilnehmer dem roten Faden folgen können.

Unverzichtbare Do's für Webinare

Rollen klären

Moderator, Presenter und Protokollant vor Start festlegen

Technik-Check

Audio, Bildschirmfreigabe und Backup-Link vorher testen

Interaktion

Fragenblöcke, Chat-Funktion und Handzeichen aktiv nutzen

Datenschutz

Keine sensiblen Daten im Screen, Aufzeichnung nur mit Einwilligung

Online-Schulungen wirksam gestalten

Ziel: Kompetenz aufbauen, nicht Folien abspielen

Eine professionelle Online-Schulung braucht drei zentrale Elemente: klare **Lernziele** (was kann der Kunde danach konkret?), praktische **Übungen** (Hands-on oder realistische Szenarien) und systematische **Kontrolle** (Checkfragen, Mini-Aufgaben oder strukturiertes Feedback).

Bewährte Schulungsformate

- **Live-Schulung:** Interaktiv mit direkter Q&A-Möglichkeit
- **Hybrid:** Kombination aus Live-Session, Aufzeichnung und Handout
- **Micro-Learning:** Kompakte 10–15 Minuten Lernhäppchen

Homepage als strategisches Beratungswerkzeug



Wozu die Homepage in der Kundenberatung?

Eine professionelle Homepage ist weit mehr als digitale Dekoration – sie ist ein aktiver Kommunikationskanal mit klaren Zielen. Sie schafft Vertrauen durch sichtbare Kompetenz, klärt Kundenfragen vorab (FAQ, Anleitungen, Preis-Leistungs-Rahmen) und generiert wertvolle Leads durch Kontaktformulare oder Terminbuchung.

☐ **Prüfungsfalle:** Die Homepage ist kein passives Schaufenster, sondern ein strategischer Kommunikationskanal mit messbaren Zielen: Information, Lead-Generierung oder Support.



Klare Leistungen

Was genau bietet ihr? Konkrete Beschreibungen statt vager Versprechen



Downloads

Datenblätter, Checklisten, Erstgespräch-Vorlagen



Referenzen

Use-Cases und Kundenstimmen schaffen Glaubwürdigkeit



Rechtliches

Impressum, Datenschutz, Cookie-Banner korrekt umgesetzt

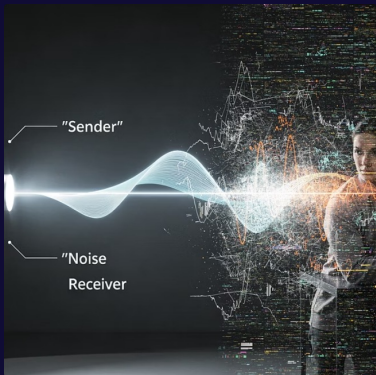


Kontaktweg

Klare Erreichbarkeit mit realistischer Reaktionszeit

Kommunikationsmodelle verstehen und anwenden

Die drei wichtigsten Modelle für die AP1-Prüfung helfen dir, Gesprächsprobleme zu analysieren und professionell zu lösen:



Sender-Empfänger-Modell

Kernproblem: Störungen

Sender codiert Nachricht → Kanal → Empfänger decodiert. Störungen entstehen durch Fachsprache, Lärm, Zeitdruck oder falschen Kontext.

Lösung: Einfache Sprache, aktive Rückfragen, Zusammenfassungen und schriftliche Bestätigung nutzen.



Eisbergmodell

Sichtbar vs. Verborgен

Oberhalb: Fakten und Argumente. Darunter: Gefühle, Erwartungen, Werte und Ängste.

Beispiel: Kunde sagt „Das dauert zu lange“ – unter der Oberfläche: Angst vor Ausfall, Druck vom Vorgesetzten.

Lösung: Erst Beziehungsebene stabilisieren (Verständnis + Sicherheit), dann Fakten klären.



4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)

Vier Seiten jeder Nachricht

Sachinhalt (Fakten), Selbstoffenbarung (über mich), Beziehung (zu dir), Appell (was tun?).

Beispiel: „Das haben wir letztes Mal schon gesagt.“ → Beziehung: „Du hörst nicht zu“, Appell: „Nimm's ernst!“

Lösung: Spiegeln + Handlung: „Verstanden, das war ein Kritikpunkt. Ich fixiere das jetzt als Muss-Anforderung.“

Cross-Selling und Upselling seriös einsetzen

Die wichtigen Unterschiede

Cross-Selling bedeutet, ein passendes Zusatzprodukt zur Hauptlösung anzubieten. Beispiel bei einem Firewall-Projekt: Schulung für Admins, Monitoring-Service oder ein durchdachtes Backup-Konzept.

Upselling bietet eine höhere oder leistungsstärkere Variante derselben Lösung an. Beispiel: Firewall-Modell mit mehr Durchsatz, längerer Support-Laufzeit oder High-Availability statt Single-Gerät.

❏ **Prüfungsfalle:** Upselling oder Cross-Selling ohne echten Bedarf ist unseriös! Die AP1 verlangt immer: Bedarf erkennen → Begründen → Nutzen aufzeigen.

Praxisbeispiel: Firewall-Projekt

Kunde kauft neue Firewall (Basis-Modell):

Cross-Sell: Monitoring

Alarmierung für schnellere Erkennung von Ausfällen

Cross-Sell: Schulung

Admin-Training für korrektes Regelwerk-Management

Upsell: HA-Cluster

Hochverfügbarkeit statt Single-Gerät senkt Ausfallrisiko massiv

Prüfungsvorbereitung: Übungsaufgaben

Teste dein Wissen mit diesen prüfungsnahen Aufgaben (Zeit: 10 Minuten):

1

Webinar-Gründe

Nenne drei konkrete Gründe, warum ein Webinar einem Vor-Ort-Termin vorzuziehen ist.

2

Lernziele formulieren

Formuliere vier konkrete Lernziele für eine Online-Schulung zum Thema „Office-Arbeitsplatz richtig nutzen“.

3

Modelle zuordnen

Ordne die Situationen den Kommunikationsmodellen zu (Sender-Empfänger / Eisberg / 4-Ohren):

- „Der Kunde versteht den Begriff ‚SLA‘ nicht.“
- „Der Kunde wirkt genervt, obwohl die Fakten passen.“
- „„Das ist ja wieder typisch...‘ – du hörst Kritik und Beziehungsebene.“

4

Verkaufsbeispiele

Gib je ein konkretes Beispiel für Cross-Selling und Upselling beim Projekt „Büroarbeitsplätze erneuern“.

Checkliste: Welche Methode passt wann?

Viele Teilnehmer / räumlich verteilt → **Webinar**

Ziel: Bedienkompetenz → **Online-Schulung mit Übung**

Ziel: Vertrauen + Info vor Kontakt → **Homepage/Content**

Konflikt/Missverständnis → **Kommunikationsmodell**

Zusatzbedarf erkannt → **Cross-/Upselling mit Begründung**

Viel Erfolg bei deiner AP!!

Du bist jetzt optimal vorbereitet auf die prüfungsrelevanten Beratungsmethoden. Nutze die Übungsaufgaben zur Vertiefung und wiederhole die Kommunikationsmodelle – sie sind Kern vieler Prüfungsfragen.

Denke immer daran: Professionelle Kundenberatung bedeutet, den Kunden zu verstehen, passende Lösungen anzubieten und dabei stets seriös und nachvollziehbar zu argumentieren.