



AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client
Operatori per la comunicazione con la clientela

Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom [Erlassdatum der BiVo neu] über die berufliche Grundbildung für

Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ

vom [Erstell - bzw. Unterschriftsdatum OdA Bildungsplan, vgl. S. 10 dieses Dokuments]

Berufsnummer (neu) 76502

Stand 30.09.2024, von B&Q validiert

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Berufspädagogische Grundlagen	4
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung	4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz	5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte	6
3. Qualifikationsprofil	7
3.1. Berufsbild	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen	9
3.3. Anforderungsniveau des Berufes	9
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	10
4.1 Handlungskompetenzbereich a: Vorbereiten auf Kundendialoge	10
4.2 Handlungskompetenzbereich b: Führen von Kundendialogen	13
4.3 Handlungskompetenzbereich c: Gestalten von Kundenbeziehungen	18
4.4 Handlungskompetenzbereich d: Optimieren von Kundendialogen	21
Erstellung	26
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität	27

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
üK	überbetrieblicher Kurs

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität¹ der beruflichen Grundbildung für Fachfrau Kundendialog und Fachmann Kundendialog mit eidgenössischem beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufs-bildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

ANHÖRUNG

¹ vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 9 der Verordnung des SBF über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ.

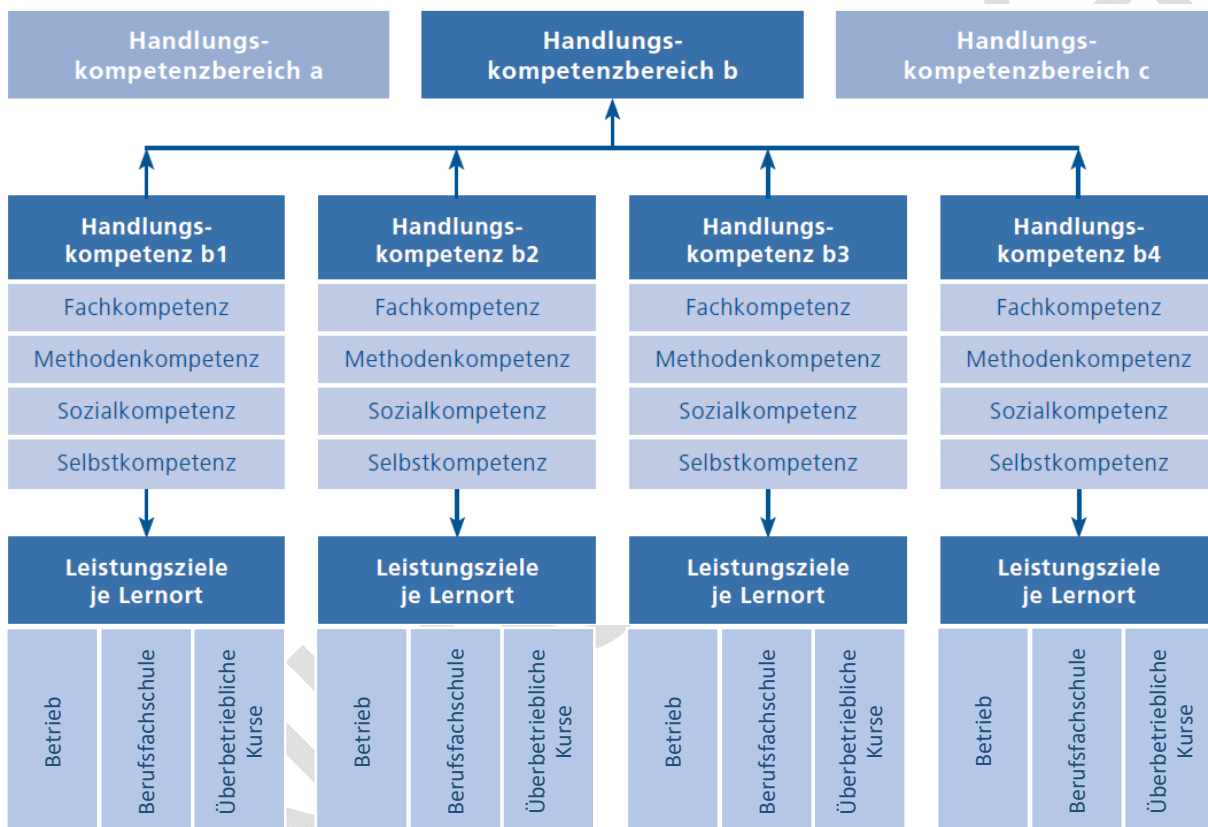
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ umfasst vier **Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Führen von Kundendialogen

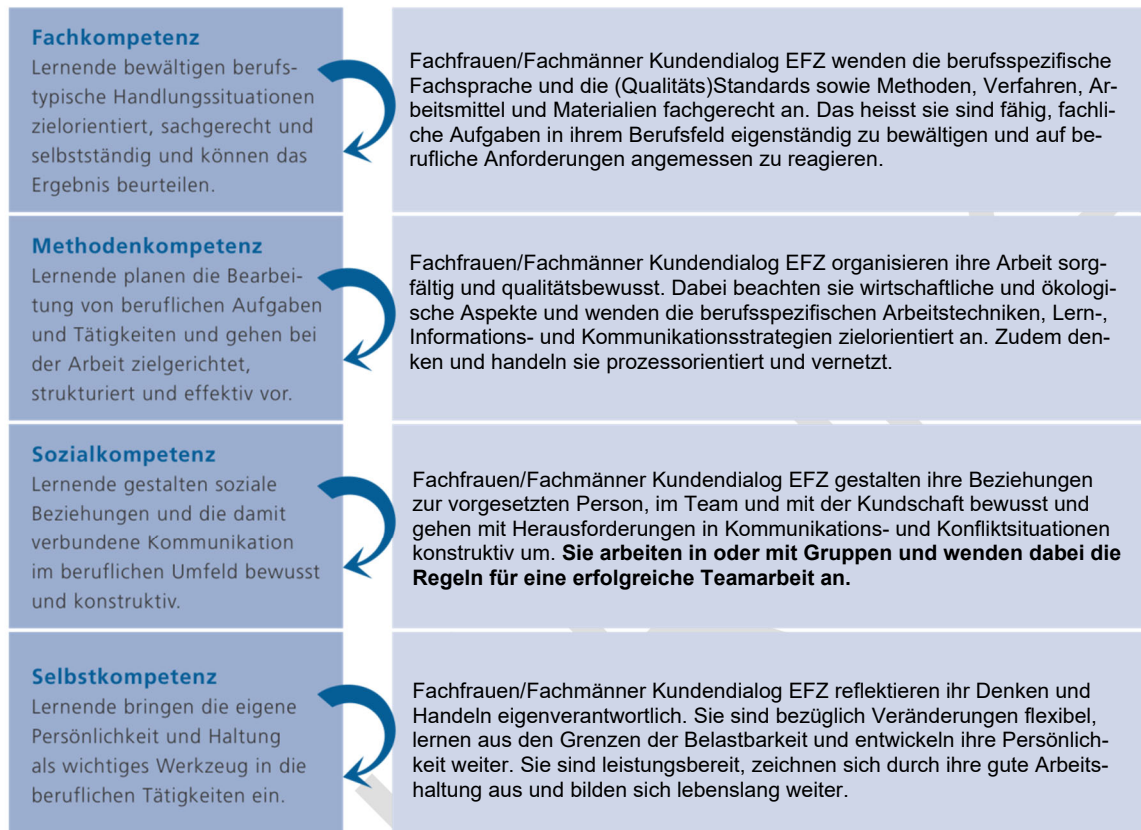
Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich **Führen von Kundendialogen** 5 Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Fachleute Kundendialog EFZ im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz



2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. <i>Keine Beispiele dieser Stufe.</i>
K 2	Verstehen	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. <i>Beispiel: Ich erkläre die Unterschiede zwischen der mündlichen und der schriftlichen Kommunikation und deren Auswirkung auf den Kundendialog.</i>
K 3	Anwenden	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. <i>Beispiel: Ich bediene die Kommunikationskanäle wechselnd nach Prioritäten gemäss betrieblichen Weisungen und wenn möglich reduziere ich dabei die Wartezeit für Kundinnen und Kunden.</i>
K 4	Analyse	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus <i>Beispiel: Ich analysiere meine Dialoge mit Kundinnen und Kunden anhand von Aufzeichnungen, Kundenrückmeldungen oder internen Beurteilungen und leite entsprechende Massnahmen ab, um die Qualität der Interaktion mit Kundinnen und Kunden kontinuierlich zu verbessern.</i>
K 5	Synthese	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. <i>Beispiel: Ich kontaktiere aktiv potenzielle Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Kanälen und bringe mit gezielter Fragetechnik deren Bedürfnisse in Erfahrung.</i>
K 6	Beurteilen	Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. <i>Beispiel: Ich erkenne während dem Kundendialog den Kundentyp und passe meine Dialogführung situativ an.</i>

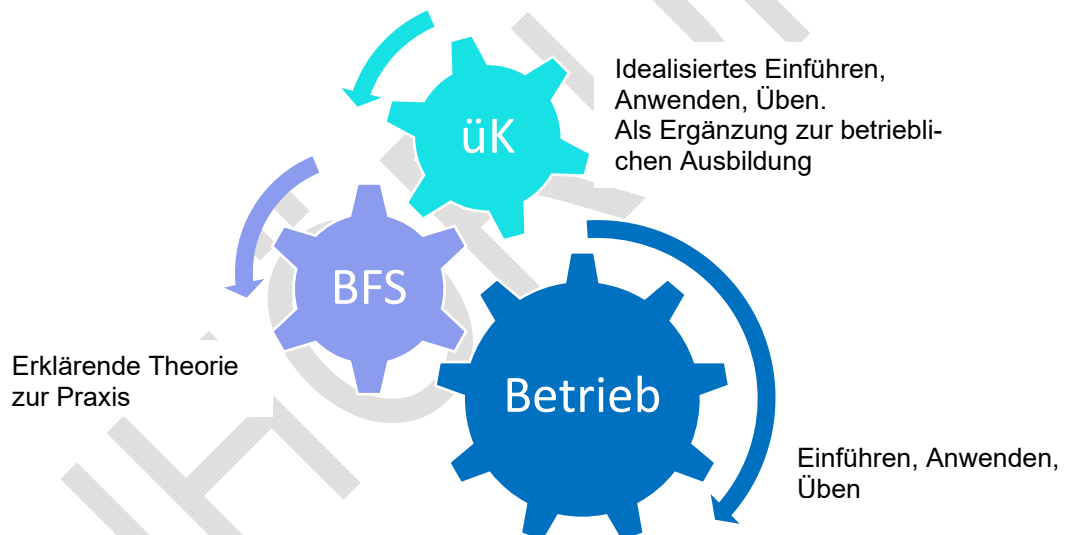
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalt, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Fachfrau Kundendialog EFZ oder ein Fachmann Kundendialog EFZ verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Fachleute Kundendialog EFZ sind die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden. Fachleute Kundendialog EFZ bearbeiten Kundenanliegen, Bestellungen und Reklamationen. Sie beantworten die Anfragen der Kundinnen und Kunden, informieren und beraten sie zu den Produkten und Dienstleistungen des Kundenservicecenters und der Unternehmung, für welche das Kundenservicecenter arbeitet. Fachleute Kundendialog EFZ analysieren die Anliegen der Kundinnen und Kunden und schlagen ihnen passende Lösungen vor. Sie kommunizieren über verschiedene Kanäle in der lokalen Landessprache und einer weiteren Sprache. Fachleute Kundendialog EFZ bleiben stets professionell auch bei komplexen Anfragen und anspruchsvollen Dialogen.

Arbeitsgebiet

Fachleute Kundendialog EFZ arbeiten in Kundenservicecentern. Dort werden alle eingehenden Anfragen der Kundinnen und Kunden einer Unternehmung gebündelt. Ein Kundenservicecenter kann eine Abteilung einer Unternehmung sein wie z.B. einer Versicherung, eines Versandhandels, einer Bank oder einer öffentlichen Verwaltung. Ein Kundenservicecenter kann aber auch als externer Partner Dienstleistungen für verschiedene Auftraggeber erbringen. Die Produkte und Dienstleistungen der Unternehmung werden nachfolgend als Marktleistungen bezeichnet.

Die Kundinnen und Kunden der Kundenservicecenter sind je nach Geschäftsmodell Privat- oder Geschäftskunden. Sie erwarten z.B. Informationen zu Marktleistungen, Klärungen zu erhaltenen Offerten, möchten ihre Zahlungsmodalitäten ändern oder eine Reklamation vorbringen. Die Kundenanfragen erreichen die Fachleute Kundendialog EFZ über verschiedene mündliche und schriftliche Kanäle (z.B. Telefon, Mail, Social Media, Chat) und müssen innerhalb kurzer Zeit kompetent beantwortet werden. Für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden werden aktuelle digitale Hilfsmittel verwendet, wie z.B. Textverarbeitungs-, Kalkulations-, Datenbank- und Präsentationsanwendungen sowie digitale Agenda unter Einbezug künstlicher Intelligenz. Fachleute Kundendialog EFZ ergänzen mit ihrer personalisierten Beratung die Möglichkeiten der Automation. Das Umfeld in einem Kundenservicecenter ist dynamisch und von technologischem Fortschritt geprägt.

Fachleute Kundendialog EFZ erledigen ihre individuellen Aufträge selbständig innerhalb eines Teams. Je nach betrieblicher Organisation befindet sich der Arbeitsplatz im Kundenservicecenter oder teilweise extern, z.B. im Homeoffice. Fachleute Kundendialog EFZ repräsentieren ihre Arbeitgeberin oder den Auftraggeber und sind deren Visitenkarte im Kontakt mit den Kundinnen und Kunden. Sie binden bestehende Kundschaft an das Kundenservicecenter und gewinnen neue Kundschaft dazu.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Fachleute Kundendialog EFZ verfügen über überdurchschnittliche Kommunikations- und Sprachkompetenzen. Sie kommunizieren mündlich und schriftlich mit Kundinnen und Kunden, mit internen Stellen und mit Geschäftspartnern des Kundenservicecenters. Fachleute Kundendialog EFZ führen anspruchsvolle Dialoge zielgruppengerecht in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch.

Sie analysieren die Kundenanliegen, hören aktiv zu und beraten die Kundinnen und Kunden ergebnis- und lösungsorientiert. Fachleute Kundendialog EFZ verkaufen aktiv und erwirken erfolgreich Verkaufsabschlüsse. Sie kontaktieren potenzielle Kundinnen und Kunden, preisen Marktleistungen an und erzielen Zusatzverkäufe. Fachleute Kundendialog EFZ fassen Gesprächsinhalte zusammen und reformulieren diese. Sie bearbeiten Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden sachlich und gefasst. Sie führen Umfragen bei Kundinnen und Kunden durch und werten die Umfrageergebnisse aus.

Fachleute Kundendialog EFZ sind Kommunikationsspezialisten, sie gewinnen in kurzer Zeit das Vertrauen der Kundinnen und Kunden. Sie stellen sich sofort auf neue Gesprächspartner ein und passen die eigene Kommunikation an. Fachleute Kundendialog EFZ sind kundenorientiert, zeigen Empathie und eine hohe Servicebereitschaft. Dabei bleiben sie zielorientiert und sind durchsetzungsstark.

Fachleute Kundendialog EFZ bedienen mehrere digitale Medien im ständigen Wechsel und leisten so ihren Beitrag zu einer guten Reaktionszeit im Kundenservicecenter. Sie weisen eine hohe technologische Kompetenz aus. Der Computer ist das zentrale Arbeitsgerät, welches effizient genutzt wird.

Fachleute Kundendialog EFZ informieren sich laufend über die neuen Marktleistungen des Kundenservicecenters. Sie passen sich Veränderungen des Arbeitsumfeldes an und erreichen eine hohe Produktivität.

Fachleute Kundendialog EFZ erfassen und pflegen Daten von Kundinnen und Kunden und Marktleistungen in Kundendialogsystemen, das heisst in spezialisierten betrieblichen Datenbanken. Sie beachten jederzeit und bei allen Aufgaben die Datenschutzvorgaben sowie die Geschäftsbedingungen.

Berufsausübung

Fachleute Kundendialog EFZ erkennen die Persönlichkeit der Kundin oder des Kunden und personalisieren das Beratungsgespräch entsprechend. Mit Hilfe ihrer kommunikativen und sprachlichen Fähigkeiten gestalten Fachleute Kundendialog EFZ ein positives Gesprächserlebnis für die Kundin oder den Kunden.

Fachleute Kundendialog EFZ arbeiten selbständig, speditiv und doch überlegt auch in Drucksituationen bei vielen Kundenanfragen. Ihr Vorgehen bleibt ziel- und ergebnisorientiert. Sie sind Fachkräfte, welche die Marktleistungen und die betrieblichen Prozesse detailliert kennen. Sie ergänzen und entlasten die Schlüsselkundenbetreuer der Unternehmung.

Fachleute Kundendialog EFZ setzen digitale Hilfsmittel effizient ein und entwickeln ihre Kompetenzen parallel zum technologischen Fortschritt. Der Einsatz im Kundenservicecenter verlangt hohe Flexibilität und Agilität im ständigen Wechsel der Kommunikationspartner, der Sprache und der Kommunikationsmittel.

Fachleute Kundendialog EFZ sind belastbar in intensiven Situationen und bei hohem Arbeitsdruck. Sie grenzen sich von unangenehmen Dialogen ab. Fachleute Kundendialog EFZ finden Wege zur persönlichen Erholung und sie achten auf die Erhaltung ihrer Gesundheit und Leistungsfähigkeit.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Kundinnen und Kunden erwarten von den Unternehmungen eine hohe Erreichbarkeit. Kundenservicecenter erfüllen diese Erwartung und sichern so die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Die Fachleute Kundendialog EFZ als Kommunikationsspezialisten stellen eine hohe Beratungsqualität für die Kundinnen und Kunden sicher. Fachleute Kundendialog EFZ meistern auch anspruchsvolle Gespräche mit Kundinnen und Kunden und leisten so einen wichtigen Beitrag am Unternehmenserfolg.

Fachleute Kundendialog EFZ kommunizieren mehrsprachig mit Menschen aus verschiedenen Bevölkerungsschichten und Kulturen. Fachleute Kundendialog EFZ zeichnen sich durch hohe Sozialkompetenz aus, insbesondere sind sie einfühlsam und vereinfachen für die Kundinnen und Kunden den Zugang zu den geschäftlichen Informationen.

Dank der Kommunikation über das Kundenservicecenter sparen Kundinnen und Kunden nicht nur Zeit und Kosten, sondern sie reduzieren auch den Energieverbrauch und die Emissionen durch den Personenverkehr. Durch die digitalen Prozesse wird der Papierverbrauch minimiert.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung beinhaltet grundlegende Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen. Für Fachleute Kundendialog EFZ ist eine gute Allgemeinbildung zwingend, um als Gesprächspartner mit Kundinnen und Kunden zu bestehen.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Vorbereiten auf Kundendialoge	a1: Arbeitsplatz im Kundenservicecenter organisieren und ergonomisch gestalten.	a2: Betriebsbereitschaft von digitalen Medien am Arbeitsplatz sicherstellen.	a3: Arbeitsabläufe und Daten zu Marktleistungen für die Kundenberatung aufbereiten.			
b	Führen von Kundendialogen	b1: Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen entgegennehmen, triagieren und priorisieren.	b2: Kundinnen und Kunden über die Datenerfassung und Datenverarbeitung sowie über die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen informieren.	b3: Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten.	b4: Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten.	b5: Mit den Kundinnen und Kunden vereinbarte Marktleistungen erbringen oder in Auftrag geben.	
c	Gestalten von Kundenbeziehungen	c1: Kundinnen und Kunden binden.	c2: Neue Kundinnen und Kunden gewinnen.	c3: Umfragen erstellen, durchführen und auswerten.			
d	Optimieren von Kundendialogen	d1: Interaktionen mit Kundinnen und Kunden reflektieren und den eigenen Dialog optimieren.	d2: Eigene Produktivität im Kundendialog analysieren und optimieren.	d3: Betriebliche Prozesse des Kundenservicecenters reflektieren und Verbesserungsvorschläge einbringen.	d4: Daten von Kundinnen und Kunden sowie zu Marktleistungen in Kundendialogsystemen erfassen und verarbeiten.	d5: Daten aus Kundendialogsystemen interpretieren und präsentieren.	d6: Mitarbeitende des Kundenservicecenters zu Arbeitsabläufen und Marktleistungen ausbilden.

3.3. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

4.1 Handlungskompetenzbereich a: Vorbereiten auf Kundendialoge

Handlungskompetenz a1:

Arbeitsplatz im Kundenservicecenter organisieren und ergonomisch gestalten.

Fachleute Kundendialog EFZ arbeiten in verschiedenartigen Kundenservicecentern. Sie haben dort einen fest zugeteilten Arbeitsplatz oder sie teilen sich den Arbeitsplatz mit anderen Mitarbeitenden. Die Arbeitsplätze bestehen mindestens aus Arbeitstisch und Stuhl und sind idealerweise mit guter Beleuchtung sowie Schallschutzvorrichtung ausgestattet. Am Arbeitsplatz verfügen die Fachleute Kundendialog EFZ über Arbeitsgeräte und Hilfsmittel wie Computer, Bildschirm, Tastatur, Maus, Kopfhörer, Notizmaterial, Nachschlagewerke usw. Fachleute Kundendialog EFZ stellen den Arbeitsplatz individuell und ergonomisch ein und ordnen die Arbeitsgeräte sinnvoll auf dem Tisch an.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
a1.1	Ich stelle meinen Arbeitsplatz aufgrund meiner Körpergrösse und -proportionen ergonomisch und gesundheitsschonend ein. (K3)	Ich erkläre die Massnahmen, um einen Arbeitsplatz ergonomisch und gesundheitsschonend zu gestalten (Tisch- und Stuhlhöhe, Lichtverhältnisse, Bildschirmhöhe, -neigung, -distanz). (K2)	
a1.2	Ich ergänze den zugeteilten Arbeitsplatz mit den individuellen Arbeitsgeräten und Hilfsmitteln und ordne diese an, um effizient und gesundheitsschonend zu arbeiten. (K3)	Ich erkläre vorbeugende Massnahmen, um meine mentale und körperliche Gesundheit am Arbeitsplatz zu erhalten und zu fördern. (K2)	
a1.3	Ich organisiere meinen Arbeitsplatz mit dem Ziel, Emissionen und Ressourcenverbrauch zu minimieren. (K3)	Ich erkläre die Bedeutung des Umweltschutzes und wie Emissionen und Ressourcenverbrauch am Arbeitsplatz minimiert werden. (K2)	

Handlungskompetenz a2:**Betriebsbereitschaft von digitalen Medien am Arbeitsplatz sicherstellen.**

Fachleute Kundendialog EFZ schliessen den mobilen Computer und die Peripheriegeräte, z.B. Bildschirm, Tastatur, Maus und Kopfhörer, an. Sie nehmen alles in Betrieb und öffnen vor Einsatzbeginn die benötigten Anwendungen. Sie stellen sicher, dass sie Zugang haben zu den Informationen der Marktleistungen und der Kundendialogsysteme.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
a2.1	Ich nehme den Computer in Betrieb, schliesse die Peripheriegeräte an und prüfe deren Funktion. (K3)		
a2.2	Ich stelle den Bildschirm augenscheinend ein in Bezug auf die Helligkeit und Schärfe. (K3)	Ich erkläre die Bedeutung von Helligkeit und Schärfe des Bildschirms für gesundheitsschonendes Arbeiten. (K2)	
a2.3	Ich prüfe die für meine Tätigkeit nötigen Applikationen und den Zugriff auf die notwendigen Daten und löse allfällige Probleme oder fordere technische Hilfe an. (K3)	Ich logge mich in ein digitales Umfeld ein (Identifikation, Zugang zu System, Applikationen und Daten). (K3)	
a2.4	Ich kontrolliere die Betriebsbereitschaft aller Kommunikationskanäle meines Arbeitsplatzes und löse allfällige Probleme oder fordere technische Hilfe an. (K3)		

Handlungskompetenz a3:**Arbeitsabläufe und Daten zu Marktleistungen für die Kundenberatung aufbereiten.**

Mit dem Begriff «Marktleistungen» werden Produkte und Dienstleistungen zusammengefasst.

Fachleute Kundendialog EFZ bereiten die Daten zu den Marktleistungen so vor, dass sie Anfragen von Kundinnen und Kunden rasch, gezielt und kompetent beantworten können. Fachleute Kundendialog EFZ unterscheiden nachhaltige Marktleistungen von konventionellen Angeboten. Sie informieren sich laufend über Änderungen zu Anweisungen, Richtlinien, Gesetzen, Marktleistungen, befristeten Aktionen usw.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
a3.1	Ich informiere mich über verschiedene interne Kanäle (Mail, Chat, Intranet, Aushang usw.) über Änderungen der gesetzlichen Vorschriften und über interne Anweisungen. (K3)	Ich unterscheide gesetzliche Grundlagen und betriebliche Anweisungen mit ihren Auswirkungen auf meine tägliche Arbeit. (K3)	
a3.2	Ich informiere mich über die Marktleistungen der wichtigsten Mitbewerber und deren Unterscheidung zu den Marktleistungen, die ich vertrete. (K3)	Ich erkläre die Merkmale verschiedener Marktleistungen und unterscheide Produkte von Dienstleistungen anhand von realen Beispielen. (K3)	Ich analysiere nachhaltige Marktleistungen und vergleiche sie mit konventionellen Angeboten.
a3.3		Ich zeige Alleinstellungsmerkmale (USP) von Beispielunternehmungen auf und erkläre deren strategische Bedeutung. (K2)	Ich analysiere die Marktleistungen von Mitbewerbenden und identifiziere Alleinstellungsmerkmale (USP). (K4)
a3.4	Ich informiere mich über verschiedene interne Kanäle (Mail, Chat, Intranet, Aushang usw.) über Änderungen zu den Marktleistungen. (K3)		
a3.5	Ich überprüfe und aktualisiere die Daten zu den aktuellen Marktleistungen und Aktionen des Kundenservicecenters und platziere sie griffbereit. (K3)	Ich beschreibe die Marktleistungen meines Betriebes, ihre Eigenschaften und Nutzen sowie die Kriterien zur Beurteilung ihrer Stichhaltigkeit, Nachhaltigkeit und Aktualität. (K2)	
a3.6	Ich informiere mich über die Vorgaben des Betriebs in Bezug auf die Beantwortung von Kundenanliegen. (K3)		
a3.7	Ich erstelle aufgrund des Einsatzplans des Kundenservicecenters und der mir zugeteilten Aufträge mein individuelles Arbeitsprogramm (Tagesziel, To-do-Liste, Termine, Prioritäten usw.) und bespreche offene Fragen mit der vorgesetzten Stelle. (K3)	Ich erkläre die Bedeutung des individuellen Arbeitsprogramms und Aufgabenplanung, beschreibe die Elemente eines Tagesprogramms für eine Fachperson Kundendialog und erstelle eine Modell-Vorlage für ein Tagesprogramm. (K3)	

4.2 Handlungskompetenzbereich b: Führen von Kundendialogen

Die Fachleute Kundendialog EFZ kommunizieren in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Die Sprachkompetenz² ist im Hinblick auf die Arbeitsmarktfähigkeit eine Kernkompetenz. Die unter diesem Handlungskompetenzbereich explizit festgelegten Sprachniveaus gelten grundsätzlich für alle Handlungskompetenzen der vier Handlungskompetenzbereiche.

Handlungskompetenz b1:

Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen entgegennehmen, triagieren und priorisieren.

Fachleute Kundendialog EFZ nehmen Kundenanliegen mündlich und schriftlich auf unterschiedlichen Kanälen (z.B. Telefon, Mail, Chat, Social Media, Briefe, Remote) entgegen. Sie nehmen auch unvorhergesehene Kundenkontakte, die auf weiteren Kanälen (z.B. persönlicher Kundenkontakt) an sie getragen werden, entgegen und bearbeiten die Anliegen.

Fachleute Kundendialog EFZ schaffen einen angenehmen ersten Kontakt. Sie sortieren Kundenanliegen nach verschiedenen Kriterien und priorisieren die Anliegen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b1.1	Ich bereite mich vor, um mental, psychisch und physisch bereit für den Arbeitsantritt zu sein und ich überprüfe meine Stimme. (K3)	Ich erkläre die Kriterien zur Einschätzung meiner Arbeitsfähigkeit für Kundendialoge und beschreibe Massnahmen zur Beeinflussung. (K2)	Ich erläutere, wie Stimme entsteht, erarbeite und trainiere Techniken, um meine Stimme im Kundendialog erfolgreich einzusetzen. (K4)
b1.2	Ich bediene die Kommunikationskanäle wechselnd nach Prioritäten gemäss betrieblichen Weisungen und wenn möglich reduziere ich dabei die Wartezeit für Kundinnen und Kunden. (K3)	Ich beschreibe die verschiedenen betrieblichen Kommunikationskanäle, ihre Eigenschaften, Unterschiede, Vor- und Nachteile. (K2)	
b1.3		Ich erkläre die Unterschiede zwischen der mündlichen und der schriftlichen Kommunikation und deren Auswirkung auf den Kundendialog. (K2)	
b1.4		Ich verfasse Schriftstücke in angemessener Form entsprechend dem gewählten Kommunikationskanal und lege diese in eine strukturierte Daten- und Dokumentenablage ab. (K4)	
b1.5	Ich begegne internen und externen Kundinnen und Kunden freundlich und offen und schaffe ein angenehmes Kundenerlebnis. (K3)	Ich unterscheide zwischen interner und externer Kommunikation (Ausdrucksweise, Vertraulichkeit, Sprachregelung). (K2)	
b1.6		Ich erkläre die Besonderheiten der verbalen und non-verbalen Kommunikation, beurteile deren unterschiedliche Wirkung und schlage passende Verhaltensweisen vor. (K6)	

² Sprachkompetenz: Das für die mündliche Kommunikation angestrebte Sprachniveau in der zweiten Landessprache oder in Englisch ist auf **B1+** festgelegt. Das Niveau für die schriftliche Kommunikation in der zweiten Landessprache oder in Englisch ist auf **A2+** festgelegt.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b1.7		Ich erkenne die relevanten Inhalte eines Kundenanliegens und dokumentiere dieses in kurzen und verständlichen Sätzen. (K3)	
b1.8	Ich nehme Kundenanfragen auf unterschiedlichen Kanälen entgegen, prüfe diese auf Verständlichkeit und Vollständigkeit, erfrage fehlende Elemente und dokumentiere die Anfrage gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)	Ich prüfe Kundenanfragen auf unterschiedlichen Kanälen auf Verständlichkeit und Vollständigkeit und erfrage fehlende Elemente mündlich und schriftlich mit einfachen Standardsätzen. (K3)	
b1.9	Ich nehme Mitteilungen von Kundinnen und Kunden zu emotionalen Ereignissen (Reklamationen, Kündigung, Geburt, Todesfall oder Eskalation) sachlich entgegen und reagiere empathisch. (K4)	Ich beschreibe Merkmale von emotionalen Ereignissen von Kundinnen und Kunden sowie Methoden zum empathischen Umgang mit diesen. (K2)	
b1.10	Ich sortiere und priorisiere die entgegengenommenen Anfragen nach Zuständigkeit, Wichtigkeit und Dringlichkeit gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)	Ich erkläre Methoden zur Priorisierung von Aufgaben und zur Entscheidungsfindung im Arbeitsalltag. (K2)	
b1.11	Ich bearbeite verschiedensprachige Kundenanfragen gemäss Zuständigkeit selbst oder leite sie zur Bearbeitung an die zuständige Fachperson weiter. (K3)		

Handlungskompetenz b2:**Kundinnen und Kunden über die Datenerfassung und Datenverarbeitung sowie über die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen informieren.**

Fachleute Kundendialog EFZ informieren die Kundinnen und Kunden über die gesetzlichen Datenschutzrichtlinien, sie selbst halten die Datenschutzrichtlinien jederzeit ein. Fachleute Kundendialog EFZ kennen und verstehen die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen und setzen diese korrekt um. Sie begründen die rechtlichen Konsequenzen bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorgaben.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b2.1	Ich informiere Kundinnen und Kunden zum Verwendungszweck der Daten, die ich einfordere. (K3)	Ich erkläre die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz der Schweiz und deren Anwendung. (K2)	
b2.2	Ich prüfe die Identität der Kundinnen und Kunden nach gesetzlichen Bestimmungen und betrieblichen Vorgaben. (K3)	Ich erkläre die Grenzen einer Identitätsprüfung aufgrund des Datenschutzes. (K2)	
b2.3	Ich erkläre den Kundinnen und Kunden die rechtlichen Konsequenzen bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. (K3)	Ich beschreibe die Konsequenzen bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. (K2)	
b2.4	Ich informiere die Kundinnen und Kunden über die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen und zeige deren Relevanz für ihr Anliegen auf. (K3)	Ich erkläre die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen eines Kundenservicecenters und deren Auswirkungen im Kundendialog. (K2)	

Handlungskompetenz b3:**Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten.**

Fachleute Kundendialog EFZ hören den Kundinnen und Kunden aufmerksam zu und erfragen mit passenden Fragestellungen deren Bedürfnisse. Sie achten z.B. darauf, offene Fragen zu stellen, damit die Kundschaft ihr Anliegen möglichst genau erklärt. Die Anliegen können z.B. Mutationen, Bestellungen, Liefertermine oder Rechnungen betreffen. Fachleute Kundendialog EFZ analysieren die Kundenbedürfnisse und leiten davon anhand der betrieblichen Produktpalette entsprechende Marktleistungen ab.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b3.1	Ich bereite den Gesprächseinstieg vor, bevor ich eine Kundin oder einen Kunden an- oder zurückrufe. (K3)		
b3.2	Ich ermittle das Anliegen der Kundin oder des Kunden mit gezielten Fragen. (K5)	Ich analysiere Fragen, erkläre die verschiedenen angewendeten Fragearten und deren Nutzen um Kundenanliegen gezielt zu ermitteln. (K4)	Ich ermittle Kundenanliegen mit den passenden Fragearten. (K5)
b3.3	Ich höre der Kundin oder dem Kunden aktiv zu und passe meine Dialogführung situativ an. (K6)	Ich erkläre den Nutzen des aktiven Zuhörens für die allgemeine Kommunikation und die Führung von Kundendialogen. (K2)	Ich höre in Rollenspielen zu Kundengesprächen aktiv zu, spiegle meine Wahrnehmung durch Feedback und stimme meine Wahrnehmung mit dem Kunden ab. (K6)
b3.4	Ich erkenne während dem Kundendialog den Kundentyp und passe meine Dialogführung situativ an. (K6)	Ich analysiere Dialoge mit Kunden, ordne sie verschiedenen Kundentypen zu und leite die adressatengerechte Kommunikation ab. (K5)	Ich erkenne verschiedene Kundentypen und leite daraus Erkenntnisse für meine persönliche Dialogführung ab. (K6)
b3.5	Ich erkenne anhand des Kundenprofils und des Dialogverlaufs die Kundenbedürfnisse und leite die entsprechende Marktleistung ab. (K5)	Ich definiere anhand von Modellen Kundenprofile, primäre und sekundäre Bedürfnisse und erkläre deren Bedeutung für die Führung von Kundendialogen. (K5)	Ich erkenne Kundenbedürfnisse und argumentiere zielgerichtet. (K5)

Handlungskompetenz b4:**Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten.**

Fachleute Kundendialog EFZ beraten und unterstützen Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie führen die Gespräche in Fachsprache gezielt, situationsgerecht, kunden- und lösungsorientiert. Fachleute Kundendialog EFZ nehmen Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegen und behandeln diese.

Fachleute Kundendialog EFZ schliessen Kundendialoge möglichst in positiver Art und Weise ab.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b4.1	Ich berate Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache mündlich umfassend zu den Marktleistungen des Kundenservicecenters und zu kundenservicespezifischen Themen. (K3)	Ich führe fundierte Kundengespräche in der lokalen Landessprache und erkläre deren Aufbau. (K3)	Ich führe fundierte Kundendialoge in der lokalen Landessprache. (K3)

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b4.2	Ich berate Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache oder in Englisch gezielt mit Hilfe von vorhandenen betrieblichen Standard-Textvorlagen und/oder Übersetzungshilfen (B1+). (K3)	Ich berate Kundinnen und Kunden mündlich zu Marktleistungen und kundenservicespezifischen Themen mit Hilfe von Standard-Textvorlagen und/oder Übersetzungshilfen in einer zweiten Landessprache oder in Englisch (B1+). (K3)	
b4.3	Ich berate Kundinnen und Kunden schriftlich zu Marktleistungen und kundenservicespezifischen Themen in der lokalen Landessprache. (K3)	Ich kommuniziere in schriftlichen Kundendialogen zu Marktleistungen und kundenservicespezifischen Themen in der lokalen Landessprache. (K3)	
b4.4	Ich verfasse mit Unterstützung von Hilfsmitteln (Textbausteinen, Tools etc.) einfache formale schriftliche Auskünfte an Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache oder in Englisch (A2+). (K3)	Ich kommuniziere schriftlich mit Unterstützung von Hilfsmitteln (Textbausteinen, Tools usw.) in einer zweiten Landessprache oder in Englisch (A2+). (K3)	
b4.5	Ich überzeuge die Kundinnen und Kunden mit meiner Beratung und führe dadurch ihre Zustimmung herbei. (K5)	Ich unterscheide verschiedene Kundenmotive und deren Auswirkung auf den Kundendialog. (K2)	Ich analysiere verschiedene Methoden zur Überzeugung der Kundinnen und Kunden und leite daraus eigene Lösungen ab. (K5)
b4.6	Ich weise die Kundin oder den Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch auf die Preisgestaltung der Marktleistungen hin und begründe diese (B1+). (K3)	Ich erkläre gezielt in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch die Preisbildung und -gestaltung der Marktleistungen (B1+). (K2)	
b4.7	Ich nehme Reklamationen von Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch entgegen, kläre mit ihnen Fragen, vereinbare das weitere Vorgehen und schliesse die Reklamationen zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden ab (B1+). (K5)	Ich erkläre den Nutzen der lösungsorientierten Reklamationsbearbeitung, führe Reklamationsgespräche zu wiederkehrenden Themen im Kundenservice in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch, schlage Standardlösungen vor und leite Massnahmen zur Erhaltung und/oder Erhöhung der Kundenzufriedenheit ab (B1+). (K5)	Ich führe Reklamationsgespräche lösungsorientiert in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder Englisch (B1+). (K5)
b4.8	Ich erledige begründete Kulanzfälle in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch nach betrieblichen Vorgaben und dokumentiere den Vorfall (B1+). (K4)	Ich vergleiche die Kosten der Erledigung von Kulanzfällen mit dem tatsächlichen Nutzen, analysiere das Verhältnis Aufwand zu Wirkung und erkläre Gründe für und gegen eine Erledigung. (K4)	Ich bespreche Beispiele von Kulanzfällen in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch und leite daraus Erkenntnisse für den Kundendialog ab (B1+). (K4)
b4.9	Ich fasse das Gespräch in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch zusammen und stelle mittels gezielter Fragen sicher, dass alle Anliegen beantwortet sind, und beende den Kundendialog möglichst positiv (B1+). (K5)	Ich protokolliere Kundendialoge und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch verständlich und lege sie sinnvoll ab, um den späteren Zugriff zu gewährleisten (A2+). (K3)	Ich analysiere die Phasen und Abschlüsse von Kundendialogen in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch und leite daraus Erkenntnisse für meine persönliche Gesprächsführung ab (B1+). (K5)

Handlungskompetenz b5:**Mit den Kundinnen und Kunden vereinbarte Marktleistungen erbringen oder in Auftrag geben.**

Fachleute Kundendialog EFZ erbringen Marktleistungen aus der betrieblichen Produktpalette indem sie z.B. Mutationen im Kundendialogsystem festhalten, einen Verkaufsvertrag aufsetzen, eine Bestellung auslösen usw. Marktleistungen, die ausserhalb ihres Kompetenzbereiches liegen, leiten sie nach sorgfältiger Prüfung an die entsprechenden Fachabteilungen weiter.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
b5.1	Ich überprüfe die Verfügbarkeit der mit den Kundinnen und Kunden vereinbarten Marktleistung und entscheide, ob ich die Marktleistung selbst erbringen darf und informiere bei Bedarf die Kundin oder den Kunden. (K4)		
b5.2	Ich erbringe die Marktleistung gemäss Kundenwunsch selbständig oder nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		
b5.3	Ich überprüfe und dokumentiere die Ausführung des Kundenauftrags gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)		

4.3 Handlungskompetenzbereich c: Gestalten von Kundenbeziehungen

Handlungskompetenz c1: Kundinnen und Kunden binden.

Fachleute Kundendialog EFZ nehmen aktiv mit der Kundschaft Kontakt auf und bieten Marktleistungen an, die dem Kundenprofil entsprechen. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, schriftlich, virtuell und/oder persönlich erfolgen. Fachleute Kundendialog EFZ informieren sich regelmässig zu den betrieblichen Kundenbindungsmassnahmen. Sie bieten Kundinnen und Kunden Sonderangebote und Treuesysteme an und gestalten das Kundenportfolio so, dass die Bindung an das Unternehmen gestärkt wird.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
c1.1	Ich informiere mich zu Spezialangeboten, Aktionen, Sonderleistungen, Bonus- und Treuesystemen zur Kundenbindung. (K3)	Ich beschreibe verschiedene Arten von Spezialangeboten, deren Eigenschaften und Nutzen für die Kundinnen und Kunden sowie begründe deren Bedeutung für die Kundenbindung. (K4)	
c1.2		Ich recherchiere Angebote und Marktleistungen der Mitbewerbenenden sowie analysiere und bewerte die Internetseiten nach vorgegebenen Kriterien. (K4)	
c1.3	Ich halte mich an betriebliche Dialog-Leitfäden und stelle so die Verbindlichkeit und Verlässlichkeit meiner Beratung sicher. (K3)		Ich erstelle einen professionellen Dialog-Leitfaden nach Branchen-Standard, visualisiere und präsentiere ihn. (K3)
c1.4	Ich berate und biete dem entsprechenden Kundensegment das passende Spezialangebot an. (K4)	Ich ordne Kunden in Kundensegmente ein, begründe die Zuordnung, erörtere die Bedürfnisse der einzelnen Segmente und begründe deren Bedeutung für die Kundenbindung. (K4)	
c1.5	Ich führe individuelle Kundenbindungsmassnahmen gemäss betrieblichen Vorgaben aus. (K3)	Ich erkläre den Kundenlebenszyklus und dessen Auswirkung auf den Kundendialog. (K2)	Ich identifiziere an Beispielen in welcher Form ich einzelnen Kunden Wertschätzung zeigen kann, um die Kundenbindung zu stärken. (K3)
c1.6	Ich kontaktiere Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Kanälen und biete ihnen nach Kundenprofil abgestimmte Marktleistungen an (inkl. cross-, up-, downselling). (K3)	Ich ermittle an Beispielen die zusätzlichen Kundenbedürfnisse und formuliere Fragen, um ein passendes Angebot zu platzieren (inkl. cross- up- downselling). (K3)	
c1.7	Ich gestalte das Kundenportfolio bestehender Kundinnen und Kunden so, dass die Bindung an das Unternehmen gestärkt wird. (K3)		

Handlungskompetenz c2: Neue Kundinnen und Kunden gewinnen.

Fachleute Kundendialog EFZ filtern im Kundendialogsystem nach möglichen Kundinnen und Kunden für aktuelle Kundengewinnungsmassnahmen (Promotionen). So suchen sie zum Beispiel gezielt nach ausgewählten Altersgruppen oder nach Personen mit einer bestimmten Freizeitaktivität, die an dieser Promotion interessiert sein könnten.

Fachleute Kundendialog EFZ kontaktieren diese potenziellen Kundinnen und Kunden telefonisch, virtuell, schriftlich und/oder persönlich. Sie bieten ihnen überzeugend Marktleistungen an mit dem Ziel, neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen.

Fachleute Kundendialog EFZ kontaktieren aktiv frühere Kundinnen und Kunden und gewinnen diese mit massgeschneiderter Unterstützung zurück, indem sie zum Beispiel die bestehende Telefonnummer zum neuen Vertrag für Kommunikationsleistung portieren.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
c2.1	Ich informiere mich regelmässig über die aktuellen Kundengewinnungsangebote und/oder unterstütze die interne Marketingabteilung bei der Gestaltung und/oder Planung dieser Kundenakquise. (K3)	Ich recherchiere, vergleiche und visualisiere Kundengewinnungsmassnahmen verschiedener Unternehmungen und beurteile deren Eigenschaften, Nutzen, Vor- und Nachteile. (K4)	
c2.2	Ich filtere im Kundendialogsystem nach möglichen Kundinnen und Kunden für aktuelle Kundengewinnungsmassnahmen (Promotionen). (K3)		
c2.3	Ich kontaktiere aktiv potenzielle Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Kanälen und bringe mit gezielter Fragetechnik deren Bedürfnisse in Erfahrung. (K5)	Ich beschreibe Methoden und Vorgehensweisen, mit denen ich bei Kundinnen und Kunden eine optimale Aufmerksamkeit erreiche. (K2)	Ich entwickle einen persönlichen Leitfaden für einen strukturierten Ablauf in einem Kundengewinnungsdialog. (K4)
c2.4	Ich biete überzeugend den potenziellen Kundinnen und Kunden Marktleistungen an mit dem Ziel, Verkaufsabschlüsse zu erzielen und dadurch neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen. (K5)		Ich führe strukturierte Verkaufsdialoge und erziele mit geeigneten Fragen den Verkaufsabschluss. (K5)
c2.5	Ich reagiere auf Einwände der potenziellen Kundinnen und Kunden mit überzeugenden Argumenten oder Vorschlägen. (K4)	Ich erkläre Techniken, Argumente und Formulierungen zur systematischen Behandlung von Einwänden und erstelle ein individuelles Arbeitsinstrument. (K3)	Ich reagiere in Beispieldialogen auf Einwände von potenziellen Kundinnen und Kunden mit verschiedenen Techniken der Einwandbehandlung. (K3)
c2.6	Ich kontaktiere aktiv frühere Kundinnen und Kunden und gewinne diese mit massgeschneiderter Unterstützung zurück. (K3)		

Handlungskompetenz c3: Umfragen erstellen, durchführen und auswerten.

Fachleute Kundendialog EFZ führen telefonische, virtuelle, schriftliche, und/oder persönliche Umfragen nach betrieblichem Auftrag und Richtlinien durch. Sie bereiten den Gesprächseinstieg vor und überlegen sich Argumente zu den zu erwartenden Einwänden von Kundinnen und Kunden, damit sie die Umfrage durchführen können, auch wenn die Angefragten ablehnend reagieren. Dazu stellen sie zum Beispiel Gegenfragen oder vereinbaren einen neuen Gesprächstermin.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
c3.1	Ich überprüfe anhand der mir vorliegenden Daten, welche Kundinnen und Kunden ich kontaktieren darf, ohne die Datenschutzbestimmungen zu verletzen. (K3)		
c3.2	Ich bereite den Gesprächseinstieg für eine Umfrage vor und überlege mir passende Argumente zu den zu erwartenden Einwänden der Kundinnen und Kunden. (K4)	Ich erkläre verschiedenen Varianten von Gesprächseinstiegen und dokumentiere diese in schriftlicher Form. (K3)	
c3.3	Ich führe mündliche und/oder schriftliche Umfragen nach betrieblichen Vorgaben durch. (K3)	Ich erstelle eine einfache Umfrage mit einem Raster für die Auswertung der Ergebnisse. (K3)	Ich führe eine vorbereitete Umfrage durch und werte die Ergebnisse mit einem vorgegebenen Raster aus. (K3)
c3.4	Ich erfasse Umfrage-Rückmeldungen nach betrieblichen Vorgaben und leite daraus das weitere Vorgehen ab. (K3)		Ich erarbeite aufgrund der Auswertung einer Umfrage Massnahmen und präsentiere diese. (K3)

4.4 Handlungskompetenzbereich d: Optimieren von Kundendialogen

Handlungskompetenz d1:

Interaktionen mit Kundinnen und Kunden reflektieren und den eigenen Dialog optimieren.

Fachleute Kundendialog EFZ reflektieren nach einem Kundendialog ihr Verhalten gegenüber der Kundin oder dem Kunden. Sie überprüfen, ob der Inhalt und die Art der Beratung zum Bedürfnis und zur Persönlichkeit der Kundin oder des Kunden passten. Fachleute Kundendialog prüfen, ob sie das angestrebte Ziel des Kundendialogs erreicht haben, analysieren die Gründe und leiten daraus Massnahmen ab. Sie reflektieren ihre Sprache und Wortwahl sowie die Dialogführung. Sie dokumentieren die Ergebnisse ihrer Reflexion und konsultieren diese regelmässig zur eigenen Vorbereitung vor erneutem Kundenkontakt.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d1.1	Ich reflektiere laufend mein Verhalten im Kundendialog und ergreife Massnahmen, um zielgerichtet aufzutreten. (K4)	Ich stelle Reflexionsinstrumente dar, reflektiere mein Verhalten in Kundendialogen und leite daraus Massnahmen zur Optimierung der Kundendialoge ab. (K4)	
d1.2	Ich analysiere meine Dialoge mit Kundinnen und Kunden anhand von Aufzeichnungen, Kundenrückmeldungen oder internen Beurteilungen und leite entsprechende Massnahmen ab, um die Qualität der Interaktion mit Kundinnen und Kunden kontinuierlich zu verbessern. (K5)	Ich beschreibe den Zweck von Fremdwahrnehmung mit Feedback als Grundlage für die Analyse von Kundendialogen. (K2)	Ich analysiere meine Dialoge in Rollenspielen anhand von vorgegebenen Qualitätskriterien und Feedbacks und ergreife Massnahmen zur Optimierung. (K5)
d1.3	Ich setze mir überprüfbare Ziele zur Qualitätsverbesserung im Kundendialog, ergreife die entsprechenden Massnahmen und kontrolliere die Zielerreichung. (K4)	Ich erkläre die Kommunikationsregeln und nutze sie zur Optimierung der Gespräche. (K3)	
d1.4	Ich analysiere, ob die Kundin oder der Kunde ein positives Gesprächserlebnis hatte, halte meine Erkenntnisse fest und leite Massnahmen zur Verbesserung ab. (K4)		
d1.5	Ich setze eigenständig die von der Analyse abgeleiteten Massnahmen um und hole mir bei Bedarf zeitnah Unterstützung. (K3)		
d1.6	Ich erkenne Stresssituationen im Arbeitsumfeld und trage mit geeigneten Massnahmen zur deren Prävention, Früherkennung und Bewältigung bei. (K5)	Ich erkenne und beurteile Symptome und Ursachen von Stress; entwickle meine individuelle Strategie und Massnahmen zur Prävention, Früherkennung und erfolgreichen Bewältigung von Stresssituationen im Beruf, Schule und Alltag. (K5)	
d1.7	Ich unterscheide zur Bewältigung von anspruchsvollen Dialogen zwischen Fakten und Emotionen der beteiligten Personen. (K4)	Ich erkläre verschiedene Emotionen und die geeignete Reaktion auf anspruchsvolle Dialoge. (K3)	Ich reflektiere herausfordernde und emotionale Situationen und entwickle Strategien, um mich auf den Kundendialog zu fokussieren und meine Person von den Fakten abzugrenzen. (K4)

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d1.8	Ich engagiere mich aktiv für meine persönliche und berufliche Weiterentwicklung, recherchiere aktuelle Weiterbildungen und unterbreite meiner Arbeitgeberin entsprechende Vorschläge. (K3)	Ich erkläre die Bedeutung des lebenslangen Lernens und der beruflichen Weiterbildung sowie recherchiere konkreten Weiterbildungsangebote und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten für Fachleute Kundendialog. (K3)	

Handlungskompetenz d2: Eigene Produktivität im Kundendialog analysieren und optimieren.

Fachleute Kundendialog EFZ analysieren und optimieren ihre Produktivität systematisch in ihrer täglichen Arbeit. Sie agieren selbständig, indem sie ihre Leistungsdaten kontinuierlich auswerten, um sicherzustellen, dass sie die durch den Betrieb vorgegebenen Ziele erreichen. Bei Abweichungen von diesen Zielen ergreifen sie selbständig Massnahmen zur Optimierung der eigenen Arbeitsorganisation unter Berücksichtigung des eigenen Ressourcenmanagements. Fachleute Kundendialog EFZ hinterfragen ihre individuellen Arbeitsprozesse kritisch und passen sie bei Bedarf an.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d2.1		Ich beschreibe Methoden, Techniken und Hilfsmittel der Arbeitsorganisation, der persönlichen Arbeits- und Lerntechnik und wähle für mich passende Lösungen. (K3)	
d2.2	Ich überprüfe systematisch meine tägliche Produktivität, um kontinuierliche Verbesserungen an meiner Arbeitsweise und an meinem Zeitmanagement zu erkennen und umzusetzen. (K4)	Ich analysiere meine Arbeitsorganisation und mein Zeitmanagement anhand ausgewählter Arbeitstage und lege Ziele und Massnahmen zur Optimierung fest. (K4)	
d2.3	Ich stelle meinen Zeitaufwand in Relation mit dem Ergebnis eines Kundendialogs, bewerte meine Produktivität anhand betrieblicher Kennzahlen und vergleiche meine Einschätzung mit derjenigen der Teamleitung. (K4)	Ich erkläre die Bedeutung und den Nutzen von Kennzahlen und interpretiere diese. (K3)	
d2.4	Im Falle von Abweichungen von den vorgegebenen Zielen ergreife ich eigenständig Massnahmen zur Optimierung meiner Arbeitsorganisation und -effizienz. (K4)		
d2.5	Ich überprüfe meinen Beitrag in Bezug auf die Erreichung der Teamziele und bespreche die Situation mit dem Team. (K4)	Ich erkläre die Grundlagen und Erfolgsbedingungen der Teamarbeit und beschreibe, wie ich mich im Team aktiv und ergebnisorientiert einbringen kann. (K2)	Ich reflektiere Teamarbeit, bespreche die Situation mit dem Team und schlage Massnahmen zur Optimierung vor. (K4)
d2.6	Ich tausche mich mit den Teammitgliedern aus und reflektiere meine Rolle im Team. (K4)		

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Prozesse des Kundenservicecenters reflektieren und Verbesserungsvorschläge einbringen.

Fachleute Kundendialog EFZ berücksichtigen im Kundendialog das Leitbild des Kundenservicecenters. Sie kennen ihre Anlaufstellen im Unternehmen und im Kundenservicecenter.

Fachleute für Kundendialog EFZ überprüfen und reflektieren die Arbeitsabläufe im Kundenservicecenter und leiten davon Vorschläge zur Verbesserung von Qualität, Kundenzufriedenheit, Effektivität, Effizienz und Ressourcenschonung ab. Fachleute Kundendialog EFZ präsentieren intern die Verbesserungsvorschläge in überzeugender Art und Weise.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d3.1	Ich informiere mich über das Leitbild des Kundenservicecenters und stütze mein Vorgehen und die Kommunikation im Kundendialog darauf ab. (K3)		
d3.2	Ich informiere mich über die Vorgaben (Prozesse, Zuständigkeiten, Befugnisse, Qualitätsstandards) zur Organisation und zur Zusammenarbeit im Kundenservicecenter. (K3)	Ich präsentiere die Organisation des Kundenservicecenters mit dessen Strukturen, Prozessen und der allgemeinen Arbeitsorganisation mit den Zuständigkeiten. (K3)	Ich vergleiche und beurteile die Organisation, Struktur und Prozesse von Kundenservicecentern und präsentiere das Ergebnis (Eigenschaften, Eigenheiten, Gemeinsamkeiten, Unterschiede, Vor- und Nachteile). (K5)
d3.3	Ich reflektiere regelmässig die Arbeitsabläufe im Kundenservicecenter und präsentiere Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung von Qualität, Kundenzufriedenheit, Effektivität und Effizienz. (K5)	Ich erkläre den Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung anhand eines Beispiels und leite daraus zielführende Massnahmen ab. (K4)	
d3.4	Ich überprüfe den Verbrauch von Energie und weiteren Ressourcen im Kundenservicecenter und leite Vorschläge zur Steigerung der Energieeffizienz und Ressourcenschonung ab. (K4)	Ich beschreibe Möglichkeiten und konkrete Massnahmen (z.B. anhand von Green IT, Kreislaufwirtschaft) zur effizienten Nutzung von Energie und zur Schonung weiterer Ressourcen in einem Kundenservicecenter. (K2)	

Handlungskompetenz d4: Daten von Kundinnen und Kunden sowie zu Marktleistungen in Kundendialogsystemen erfassen und verarbeiten.

Fachleute Kundendialog EFZ erfassen und pflegen Daten von Kundinnen und Kunden in Kundendialogsystemen. Sie ergänzen die relevanten Daten zu Kundinnen und Kunden mit persönlichen Notizen, die eine spätere personalisierte Kundenansprache ermöglicht. So halten sie z.B. die Freizeitaktivitäten einer Kundin oder die familiäre Situation eines Kunden fest. Fachleute Kundendialog EFZ erfassen zudem Daten und Informationen zu Marktleistungen effizient und präzise in Kundendialogsystemen.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d4.1	Ich erfasse und pflege relevante Daten von Kundinnen und Kunden und deren Interaktionen in den Kundendialogsystemen nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		
d4.2	Ich überprüfe die rechtmässige Meldung der Informationen, die ich erfasse. (K3)		

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d4.3	Ich behandle Kundendaten vertraulich gemäss den Bestimmungen des Datenschutzes und der allgemeingültigen Geschäftsbedingungen. (K3)		
d4.4	Ich notiere persönliche Interessen oder Umstände von Kundinnen und Kunden als Grundlage für zukünftige personalisierte Angebote und im Interesse der Kundenbindung. (K3)		
d4.5	Ich erfasse Daten und Informationen zu erbrachten Marktleistungen im Kundendialogsystem, damit diese bei Bedarf rasch abrufbar sind. (K3)		

Handlungskompetenz d5: Daten aus Kundendialogsystemen interpretieren und präsentieren.

Fachleute Kundendialog EFZ analysieren und interpretieren Daten aus Kundendialogsystemen. Dabei leiten sie aus grossen Mengen an Daten die wesentlichen Erkenntnisse ab, um dadurch das Kundenverhalten oder Kundenpräferenzen im gegebenen Kontext zu interpretieren.

Fachleute Kundendialog EFZ präsentieren Daten und Erkenntnisse zielgruppengerecht innerhalb des Betriebes. Sie verwenden geeignete Präsentationstechniken und -hilfsmittel, und berücksichtigen die geltenden Datenschutzbestimmungen.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d5.1	Ich analysiere und interpretiere ausgewählte Daten aus Kundendialogsystemen nach Auftrag und gemäss vorgegebenem betrieblichen Ziel. (K4)		Ich analysiere aktuelle und bedeutende Kennzahlen (inkl. Key performance indicators KPI) und leite daraus Massnahmen für meine Kundendialoge ab. (K4)
d5.2	Ich präsentiere die gewonnenen Erkenntnisse zielgruppenspezifisch mithilfe geeigneter Präsentationstechniken und -hilfsmittel und unter Einhaltung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes. (K3)		

Handlungskompetenz d6:**Mitarbeitende des Kundenservicecenters zu Arbeitsabläufen und Marktleistungen ausbilden.**

Fachleute Kundendialog EFZ schulen neue Mitarbeitende und Lernende des Kundenservicecenters. Sie erklären die Organisation des Kundendienstcenters und die Arbeitsabläufe im Kundendialog und vermitteln detaillierte Informationen zu den Marktleistungen des Unternehmens.

Fachleute Kundendialog EFZ weisen neue Mitarbeitende in die Kommunikationstechniken ein und erklären die dazugehörigen betrieblichen Vorgaben. Sie erklären und begründen die ressourcenschonende und energieeffiziente Arbeitsweise. Durch die Schulung werden die neuen Mitarbeitenden befähigt, selbständig Kundendialoge zu führen.

Nr.	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
d6.1	Ich bereite die Einführung neuer Mitarbeitenden im eigenen Betrieb vor und informiere die beteiligten internen Stellen. (K4)		Ich reflektiere meinen Einstieg in die Grundbildung, leite daraus ein Programm zur Einführung von neuen Mitarbeitenden in einem Kundenservicecenter ab, präsentiere das Programm, hole dazu Rückmeldungen ein und optimiere es. (K5)
d6.2	Ich erkläre neuen Mitarbeitenden die Organisation des Kundenservicecenters mit dessen Strukturen und der Arbeitsorganisation. (K3)		
d6.3	Ich schule neue Mitarbeitende zu den Prozessen und Marktleistungen des Unternehmens. (K3)		
d6.4	Ich führe neue Mitarbeitende in die Kommunikationstechniken und -hilfsmittel ein, erkläre die dazugehörigen betrieblichen Vorgaben und Standards und weise die neuen Mitarbeitenden auf eine ressourcenschonende und energieeffiziente Arbeitsweise hin. (K3)		
d6.5	Ich begleite neue Mitarbeitende während einer vorgegebenen Zeit und halte deren Ausbildungsstand sowie ihre Rückmeldungen systematisch fest. (K4)		
d6.6	Ich analysiere die Praxisnähe, Qualität und Effizienz meiner Schulung anhand der Rückmeldungen der neuen Mitarbeitenden sowie bestehender Mitarbeitenden und der Teamleitung und leite Massnahmen zur Optimierung ab. (K4)		

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom [Erlassdatum BiVo] über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

[Ort, Datum]

[Name der OdA]

Die Präsidentin/der Präsident

die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer

[Vorname, Name, Präsident/in der OdA]

[Vorname/Name Geschäftsführer/in OdA]

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, [Datum/Stempel]

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Stellvertretender Direktor
Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) <i>Printversion Die</i> Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ	AURIS
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster sowie Leistungsnachweise überbetriebliche Kurse)	AURIS
Lerndokumentation betriebliche Grundbildung	AURIS
Ausbildungsprogramm für Lehrbetriebe	AURIS
Bildungsbericht	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch AURIS
Mindesteinrichtung/Mindestanforderungen Lehrbetrieb	AURIS
Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse	AURIS
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	AURIS
Lehrplan für die Berufsfachschulen	AURIS
Lehrmittel Berufskennntnisse	AURIS
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	AURIS