

Berufsprüfung

Metallbau Produktions- und Montageleiterin mit eidg. Fachausweis
Metallbau Produktions- und Montageleiter mit eidg. Fachausweis

Modul 2 Markt und Mensch

2.1 Kunden und Akquisition

Modul-Identifikation für Wegleitung

Handlungskompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> C Umsetzen von Kleinaufträgen sowie Service-, Unterhalts- und Reparaturaufträgen D Führen und Schulen von Mitarbeitenden E Bewirtschaften von Betriebsinfrastruktur, Verbrauchs- und Lagermaterial
Modulbeschreibung	<p>Das Teilmodul "Kunden und Akquisition" vermittelt die Basis, dass die Metallbau Produktions- und Montageleiterin, der Metallbau Produktions- und Montageleiter kundenorientiert Zielinhalte formulieren und Lösungsvorschläge unterbreiten können. Es vermittelt die Wichtigkeit eines positiven Auftritts im Kundenkontext und befähigt Teilnehmende Auftragspotenziale zu erkennen, Kunden über Produkte zu instruieren und situationsgerecht mit diesen zu kommunizieren.</p>
Leistungskriterien	<ul style="list-style-type: none"> - Ziele nach SMART zu definieren sowie qualitative und quantitative Zielinhalte zu formulieren. - Kundenbeschwerden entgegenzunehmen, die Erwartungen der Kunden zu erkennen, Lösungsvorschläge gegenüber der Kundschaft zu unterbreiten und damit Folgefehler auszuschliessen. - Durch ein positives Auftreten erste Kontakte zu Kundschaft zu knüpfen, Auftragspotenziale zu erkennen und Argumente für eine Auftragserteilung hervorzuheben. - An unterschiedlichen Events mitzuwirken und teilzunehmen, dadurch Präsenz am Markt zu pflegen und dabei Produkte und Dienstleistungen vorzustellen. - Kundschaft stufengerecht über die Produkte zu instruieren und dafür entsprechende Dokumente zu erarbeiten. - Korrekt, freundlich und der Situation angemessen Korrespondenzen oder Telefonate zu führen. - Bestehende organisatorische Strukturen zu erkennen und daraus betriebsinterne Kommunikationswege abzuleiten.
Lerninhalte	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen von Unternehmen und Umwelt - Verstehen wie Unternehmensziele formuliert und ausgerichtet sind

- Verstehen der unternehmerischen Gesamtführung eines Betriebes
- Bearbeiten von Kundenbeschwerden
- Führen von Akquisitionsgesprächen
- Kundenpflege und Kundenbindung
- Kundeninstruktionen
- Umgang und Reaktion auf Reklamationen
- Richtig telefonieren
- Versteht und erkennt die Wichtigkeit der Akquisition und das Vorgehen

Lernzeit	Das Modul dauert 20 Stunden Die aufgeführte Lernzeit ist ohne den Kompetenznachweis zu verstehen.
Kompetenznachweis	Der Kompetenznachweis wird mit bestanden / nicht bestanden beurteilt. Die Ausbildungsträger legen fest, in welcher Form der Kompetenznachweis abgeschlossen wird.
Niveau	eidg. Berufsprüfung (BP)
Anerkennung als Modulabschluss	Metallbau Produktions- und Montageleiterin (BP) Metallbau Produktions- und Montageleiter (BP)
Gültigkeit	6 Jahre
Rechtsmittel	Die Ausbildungsträger legen in den Richtlinien/Leitfaden der Institutionen die Bestimmungen zu Leistungsbeurteilung, Kompetenznachweise und Beschwerde abschliessend fest.