

**Weiterbildungsmodul
Metallbau Teamleiterin Produktion und Montage Metaltec Suisse
Metallbau Teamleiter Produktion und Montage Metaltec Suisse**

Modul 2 Markt und Mensch

2.1 Kunden und Akquisition

Modul-Identifikation für Weiterbildungsmodul

Handlungskompetenzen	<p>C Umsetzen von Kleinaufträgen sowie Service-, Unterhalts- und Reparaturaufträgen</p> <p>D Führen und Schulen von Mitarbeitenden</p> <p>E Bewirtschaften von Betriebsinfrastruktur, Verbrauch- und Lagermaterial</p>
Modulbeschreibung	<p>Das Teilmodul "Kunden und Akquisition" vermittelt die Grundlagen, dass die Metallbau Teamleiterin Produktion und Montage, der Metallbau Teamleiter Produktion und Montage fähig sind, bedürfnisorientierte Kundengespräche zu führen. Sie sind in der Lage Kundeninstruktionen durchzuführen, Beschwerden professionell zu bearbeiten und die Beziehung zu pflegen sowie Vertrauen aufzubauen als Grundlage der Kundenbindung.</p>
Leistungskriterien	<ul style="list-style-type: none"> - Bei Kundenkontakt Grundregeln der Kommunikation anwenden, den Betrieb kompetent vertreten und die Wünsche und Erwartungen des Kunden aufnehmen und an die vorgesetzten Stellen weiterleiten. - Geschäftskorrespondenz adressatengerecht, professionell und überzeugend abfassen nach betrieblichen Vorgaben und Unterschriftenregelung. - Unterlagen als Dokumentation für Produkte, Bauteile und Anlagen aufbereiten sowie Kunden adressatengerecht instruieren über Nutzung und Unterhalt unserer Produkte, Bauteile und Anlagen. - Kundenbeschwerden als Chance erkennen, durch eine angemessene Reaktion des Betriebes den Erwartungen des Kunden zu entsprechen und das Vertrauen wiederzugewinnen.. - Eine Beschwerde sofort aufnehmen, dem Kunden die voraussichtlichen Schritte aufzeigen und ein Zeitpunkt für eine überarbeitete Rückmeldung vereinbaren, notwendige Sofortmassnahmen durchführen und die Bearbeitung der Kundenbeschwerde nach betrieblichen Vorgaben einleiten
Lerninhalte	<ul style="list-style-type: none"> - Kundenorientiert Kommunizieren - Kundenpflege und Kundenbindung - Kundeninstruktionen durchführen - Bearbeiten von Kundenbeschwerden

Lernzeit	Das Modul dauert 10 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	Weiterbildungsmodul / Verbandszertifikat
Anerkennung als Modulabschluss	Metallbau Teamleiterin Produktion und Montage Metaltec Suisse Metallbau Teamleiter Produktion und Montage Metaltec Suisse
Gültigkeit	6 Jahre
Rechtsmittel	Die Ausbildungsträger legen in den Richtlinien/Leitfaden der Institutionen die Bestimmungen zu Leistungsbeurteilung, Kompetenznachweise und Beschwerde abschliessend fest.