

Kauffrau/Kaufmann EFZ
Berufspraxis-mündlich
Beispiel Rollenspiel Kandidat/in

Kandidat/in: Ramona Mueller

Nummer Kandidatin: XXXX

Datum: TT.MM.JJJJ

Bezeichnung des Rollenspiels
Beratungsgespräch führen

Bezug zu Leistungsziel:
1.1.2.2

Ausgangslage

Die Fitting-Tech AG ist ein namhafter Hersteller von hochwertigen Beschlägen für den Ladenbau und für Spezialverglasungen. Die Kunden sind hauptsächlich Ladenbauer in der Schweiz sowie in Westeuropa.

Situation

Ein neuer Einkäufer eines bestehenden Kunden (Ladenbauer in der Region) will sich über das Produktangebot der Fitting-Tech AG ins Bild setzen. Da ihr Vorgesetzter kurzfristig verhindert ist, hat er Sie beauftragt, das Beratungsgespräch mit dem Kunden zu führen

Der Kunde, Herr Peter Meier (Experte 1), möchte gerne einen Überblick über das Angebot und die Dienstleistungen der Fitting-Tech AG erhalten. Verschaffen Sie ihm einen Überblick über die Produktlinien, deren Einsatzmöglichkeiten sowie die Dienstleistungen der Firma.

Ziel ist, das eigene Unternehmen ins beste Licht zu rücken. Überzeugen Sie den Kunden von den Produkten und der Kompetenz der Firma, damit er in Zukunft vermehrt Produkte der Fitting-Tech AG einsetzt.

Aufgaben

Sie führen das Gespräch und lösen dabei folgende Aufgaben:

- 1. Kundenbedürfnisse abklären**
Erkundigen Sie sich zuerst nach den Wünschen des Kunden.
- 2. Firma vorstellen**
Der Kunde kennt die Firma Fitting-Tech AG nur flüchtig. Stellen Sie ihm die Firma vor. (Haupttätigkeit, Grösse, Organisationsform, Sitz und Niederlassungen, CEO)
- 3. Produkte vorstellen**
Stellen Sie ihm die Produktlinien, Einsatzarten und ihre Stärken gegenüber der Konkurrenz vor. Zählen Sie weitere Dienstleistungen der Firma Fitting-Tech AG auf.
- 4. Kunde beraten**
Beraten Sie den Kunden und gehen Sie auf seine Fragen ein.
- 5. Gesprächszusammenfassung und weiteres Vorgehen**
Nach ca. 12 Minuten Besprechung fassen Sie das Gespräch zusammen und erklären das weitere Vorgehen.