

# Lerndokumentation

Lernende Person

Firma / Niederlassung

Datum 09.10.2013

Semester Semester 1

<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3 / Pflicht)</b> Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich: - Kundenanfragen entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an die zu-ständigen Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren.
<b>Nicht bearbeitete Teile des Leistungsziels</b>	- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren
<b>Tätigkeiten</b>	- Kundenanfragen per Telefon oder E-Mail entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an die zu-ständigen Personen weiterleiten
<b>Ausbildungsmittel</b>	- Computer - Drucker - Telefon
<b>Lernerfahrungen</b>	<p><b>Was haben Sie bei der Erledigung der Arbeitsaufträge konkret gelernt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie man eine Offerte erstellt</li> <li>- Welche Abkürzungen die Länder haben</li> <li>- Welche Personen für welche Transporte zuständig sind</li> <li>- Wie man das Frachtpflichtige Gewicht berechnet</li> </ul> <p><b>Wie sind Sie vorgegangen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nach System</li> <li>- jeweils einen klaren Ablauf im Kopf gehabt</li> <li>- nach Checkliste</li> <li>- nach Vorlagen</li> </ul> <p><b>Wie gut hat Ihr Zeitmanagement gestimmt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr gut, weil ich immer zuerst eine Anfrage beendet habe und erst dann zur nächsten bin</li> </ul> <p><b>Haben Sie erfolgreich mit anderen Personen zusammen gearbeitet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja, mit den Kunden die die Anfragen hatten</li> <li>- Jenach Anfrage musste ich zu einem Disponenten eine Sofa-Fahrt organisieren</li> <li>- Mit den Mitarbeitenden vom Sales Team - Sie waren sehr nett und hilfsbereit :)</li> </ul> <p><b>Sind Sie mit dem Resultat Ihrer Arbeiten zufrieden?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja, ich denke das ich die Arbeiten erfolgreich bearbeitet habe und ich bekam auch mal ein Kompliment wenn ich eine Anfrage erfolgreich beendete.</li> </ul> <p><b>Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es? Was würden Sie das nächste Mal besser machen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spezielle Anfragen von Anfang an richtig abspeichern.</li> </ul>
<b>Gesprächssituationen</b> (beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen)	Ein Kunde hatte eine Anfrage für eine Sendung. Bei der Anfrage stand allerdings kein Gewicht und keine Dimensionen, so konnte ich keinen Preis machen. Ich musste dann dem Kunden anrufen damit er mir die nötigen Informationen gibt. Danach konnte ich die Anfrage erfolgreich bearbeiten.

<b>Stand</b>	Erledigt
<b>Bemerkungen</b>	Der Kontakt mit den Kunden und die Erstellung der Offerten haben mir sehr viel Spass gemacht:)
<b>Anhang</b>	

**Datum und Unterschriften**

Die Lerndokumentation wurde besprochen am:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Praxisausbildner/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift lernende Person