

**EFI-EIT-WDM-WSY-
LF02-LS01****Kundenbedarf ermitteln****Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender im ersten Ausbildungsjahr bei der IT Sol GmbH. Das Unternehmen berät Geschäftskunden bei Fragen rund um die Themen Digitalisierung, IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. Sie arbeiten in der Abteilung IT-Infrastruktur, welche Auftraggeber bei der bedarfsgerechten Ausstattung mit Hardware und Software unterstützt.



Ihnen liegt eine Anfrage des Architekturbüros Axel Stein und Linda Stein GbR vor. Ihr Abteilungsleiter beauftragt Sie, bei der Vorbereitung eines passgenauen Angebots mitzuwirken.

Aufträge

1. Notieren Sie die Ihnen bereits vorliegenden Kundenbedürfnisse.
2. Herr Stein soll zu einem Gespräch eingeladen werden.
 - Führen Sie die organisatorischen Planungen zur Terminierung und Vorbereitung des Gesprächs durch.
 - Formulieren Sie eine Einladung per E-Mail an Herrn Stein.
3. Erstellen Sie einen Fragenkatalog, um im Kundengespräch den Bedarf des Kunden gezielt zu ermitteln.
4. Führen Sie das Kundengespräch durch.

Datenkranz

Von ...	a.stein@steinundstein.de
An ...	info@itsol.de
Cc ...	
Betreff:	Anfrage zur Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind ein mittelständisches Architekturbüro mit Sitz in Teining und planen derzeit die Erweiterung unserer Belegschaft um zwei neue Architektinnen bzw. Architekten. Zusätzlich wird eine neue Stelle im Bereich Buchhaltung geschaffen.

Um unseren neuen Angestellten einen guten und effizienten Start zu ermöglichen, möchten wir die neuen Arbeitsplätze bereits frühzeitig vorbereiten. Hierzu möchten wir gerne Ihre Erfahrung bei der Ausstattung und Einrichtung von Computerarbeitsplätzen in Anspruch nehmen und bitten Sie um ein entsprechendes Angebot. Bitte berücksichtigen Sie hierbei, dass wir zudem einen neuen Plotter für DIN A0 sowie einen neuen Laptop zur Kundenpräsentation auf unseren Baustellen benötigen.

Gerne stehe ich gemeinsam mit meinen Fachleuten Frau Ammann für den Bereich Architektur sowie Herrn Schäffner für den Bereich Buchhaltung in einem persönlichen Gespräch zur Klärung offener Fragen zur Verfügung. Da unsere neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bereits in drei Monaten anfangen, wäre aus unserer Sicht ein Termin innerhalb der nächsten 14 Tage sinnvoll – gerne vormittags.

Freundliche Grüße

Stein und Stein GbR

Axel Stein

Architekturbüro
Axel Stein und Linda Stein GbR
Karlstraße 7
73652 Teining
Tel.: 07470 92738-20
Fax: 07470 92738-30
E-Mail: info@steinundstein.de
Homepage: www.steinundstein.de
Gesellschafter: Dipl. Arch. Axel Stein, Dipl. Ing. Linda Stein

Intranet-Mitteilung Planung und Durchführung von Kundengesprächen

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

unser Unternehmen lebt von vertrauensvollen und engen Kundenbeziehungen. Die Wichtigkeit unserer Kundinnen und Kunden wird in unserem Unternehmensleitbild deutlich, welches die Kundinnen und Kunden als Mittelpunkt unseres Handelns und als Partnerin bzw. Partner auf Augenhöhe bezeichnet. Dies soll auch zukünftig immer stärker im unternehmerischen Alltag sichtbar werden.

Daher möchten wir Sie dafür sensibilisieren, den Kundenkontakt zu leben und die Reaktionszeiten im Einklang mit unserem Leitbild möglichst kurz zu halten. Wir sind für unsere schnelle Hilfe – auch per E-Mail und Chat – bekannt. Nichtsdestotrotz bitten wir Sie, gezielt den Kontakt per Telefon oder im Kundengespräch vor Ort bei der Kundin bzw. beim Kunden oder in unseren Schulungsräumen zu suchen. Gerade bei Neukundinnen bzw. -kunden ist ein direktes Kundengespräch Auge in Auge vorzuziehen, um Vertrauen aufzubauen. Hierbei sollte immer eine kurze Vorstellung unseres Unternehmens und unserer Kompetenzen an den Anfang gestellt werden.

Nehmen Sie sich hierzu bitte immer ausreichend Zeit und planen Sie bei der Raumreservierung einen Sicherheitspuffer ein. Aus Repräsentationsgründen ist bei Gruppengrößen bis zu zehn Personen unser Schulungsraum 1 vorzuziehen. Für größere Gruppen nutzen Sie bitte Schulungsraum 2. Bereiten Sie den Ablauf des Gesprächs von der Begrüßung am Empfang bis zur Verabschiedung detailliert vor, damit sich die Kundin bzw. der Kunde von Anfang an verstanden, gut umsorgt und exzellent fachlich betreut fühlt.

Ein Fragekatalog ist eine gute Unterstützung, um den fachlichen Überblick zu behalten und den Kundinnen und Kunden unsere Expertise zu verdeutlichen und einen umfassenden Überblick über die kundenspezifischen Bedürfnisse zu erlangen. Nur wenn wir die Anforderungen und Probleme unserer Kundschaft kennen, können wir ihre Bedürfnisse passgenau befriedigen. Dies ist wiederum die Grundvoraussetzung für zufriedene, treue Kundinnen und Kunden, die uns weiterempfehlen.

Achten Sie bei Ihrer Planung darauf, ggf. unsere Schulungsräume über unser Raumbuchungssystem zu reservieren und je nach Tageszeit des Kundengesprächs auch für das leibliche Wohl unserer Gäste zu sorgen. Terminliche Wünsche der Kundinnen und Kunden sind nach Möglichkeiten einzuhalten.

Die Geschäftsleitung

Raumverwaltung

Raum	Zeit	Aktuelle Woche				
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Bespr. Digital.
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S				
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00			Bespr. IT-I		
	16:00 – 18:00					
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 1				
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern			Wartung	
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S				
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 2				
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Kundengespr. Wagner e. K.
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S	Schulung Tobel AG		Wartung	
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 3				
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Bespr. Digital.
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S				
	10:00 – 12:00					
	12:00 – 14:00					
	14:00 – 16:00					
	16:00 – 18:00					

Raumreservierung

Datum:

Uhrzeit:

08:00 – 10:00 Uhr

10:00 – 12:00 Uhr

12:00 – 14:00 Uhr

14:00 – 16:00 Uhr

16:00 – 18:00 Uhr

Raum: Schulungsraum 1

Schulungsraum 2

Grund:

Ansprechpartner:

