



Musterlösung

Kommunizieren mit Personen
unterschiedlicher Anspruchsgruppen
Rollenspiel: «Kundin zu früh»
Position 2 (HKB B)

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA
2023

Rollenspiel: «Kundin zu früh»

Ausgangssituation

Sie arbeiten am Mittwochvormittag um 9.50 Uhr am Empfang des Unternehmens «Software Solutions». Ihr Unternehmen bietet Softwarelösungen für Firmen an.
Eine langjährige Kundin, Frau Medina, kommt zu ihrem vereinbarten Termin um 10.00 Uhr. Frau Medina ist Ärztin und benutzt die Software des Unternehmens für ihre Arztpraxis.
Frau Medina hat einen Termin mit dem Kundenberater (le conseiller clientèle), Herrn Guntli. Herr Guntli kann Frau Medina noch nicht empfangen, da er noch bis um 10.00 Uhr an einer anderen Besprechung ist. Sie gestalten die Wartezeit für Frau Medina so angenehm wie möglich. Sie nutzen die Zeit bis 10.00 Uhr, um ihre Kundendaten zu aktualisieren (vgl. Hinweis) und eine positive Atmosphäre zu schaffen. Sie wissen, dass Frau Medina kürzlich umgezogen ist.

Aufgabe

→ Führen Sie das Gespräch mit Frau Medina auf Französisch. Das Rollenspiel beginnt in dem Moment, als Frau Medina zu Ihnen an den Empfang kommt.

Hinweis

Die in der Kundendatei hinterlegten Daten von Frau Medina sind:
Sara Medina, Bahnhofstrasse 5, 4435 Oberdorf,
Telefonnummer: 078 532 43 23.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Kunden- oder Lieferantengesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
- Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
- Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, sprachliche Strukturen usw.) dem GER Sprachniveau A2?

Zeitraahmen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 5 Minuten Durchführung Rollenspiel

Musterlösung

Rollenspiel: «Kundin zu früh»

Gesprächsteil

Geeignetes Vorgehen / einzusetzende Gesprächstechnik / zu beachtende Aspekte / mögliche sprachliche Umsetzungen auf Zielniveau

Einleitung und Begrüssung

- Freundliche Begrüssung von Frau Medina: «Bonjour, Mme Medina, je suis ravi-e de vous revoir!»
- Small-Talk-Themen könnten das Wetter sein, eine Nachfrage, wann Frau Medina das letzte Mal bei Ihnen in der Firma war, usw.
- Frau Medina hält offenbar einen Kuchen in der Hand und Sie sprechen die Kundin darauf an: «Puis-je vous aider avec ce gâteau? Souhaitez-vous le mettre quelque part?»

Anliegen entgegennehmen

- Geeignete Fragestellung zu Frau Medinas Anliegen formulieren: «Madame Medina, comment puis-je vous aider autrement? Avez-vous un rendez-vous?»
- Der Kundin aktiv zuhören und erklären, dass Herr Guntli leider in einem Meeting ist. «Je vois. Je suis désolé-e, mais M. Guntli est encore en réunion avec un autre client en ce moment.»

Lösungsfindung

- Eine positive Atmosphäre schaffen, indem Sie Frau Medina etwas zu trinken anbieten und vorschlagen die Wartezeit sinnvoll zu nutzen: «Madame Medina, souhaitez-vous boire quelque chose? Du thé, du café ou de l'eau?»
«Je vous propose de mettre à jour votre dossier client car il me semble que vous avez déménagé.»
- Gezielte Fragen stellen: «Quelle est votre nouvelle adresse?»
- Aktiv zuhören und Bestätigung der Kundendaten: «Pourriez-vous répéter le nom de la rue, s'il vous plaît?» «Merci beaucoup!» «Alors, c'est...», «Que je répète...», «Qu'en est-il de votre numéro de téléphone?»

Gesprächsabschluss

- Überprüfen, ob Herr Guntli nun frei ist. «Je vérifie si Monsieur Guntli est disponible maintenant.»
- Verweis auf den Kuchen im Kühlschrank und höfliche Verabschiedung: «Oui, Monsieur Guntli est ravi de vous accueillir dans son bureau. C'est la salle n° 101, au bout du couloir, deuxième porte à droite. Je m'occuperai de votre gâteau, ne vous inquiétez pas. Il est dans le réfrigérateur.»
- «Au revoir! À bientôt, Mme Medina.»

**Allgemein zu beachten /
besondere Herausforderung
in dieser Situation:**

- Allgemein gilt es, eine dienstleistungsorientierte Grundhaltung einzunehmen (zuvorkommend, vertrauenswürdig, offen, kompetent, verständnisvoll usw.) und wertschätzend zu kommunizieren (freundlich und höflich sein, aktiv zuhören, Interesse zeigen, respektvoll sein usw.).
- Die besondere Herausforderung bei diesem Gespräch besteht darin, die Wartezeit sinnvoll zu überbrücken und eine angenehme Situation für die Kundin zu schaffen, damit keine peinliche Stille entsteht.
- Must have: Der Kuchen steht im Kühlschrank und die Kundendaten wurden aktualisiert.

**Hinweise für die Expertin /
den Experten (in der Rolle der
Kundin / des Kunden bzw. der
Lieferantin / des Lieferanten)**

- Es wäre sinnvoll, einen Kuchenkarton zu organisieren, um die Situation realistisch gestalten zu können.
- Sie haben um 10.00 Uhr eine Besprechung mit Herrn Guntli.
 - Sie haben vor dem Termin einen Kuchen gekauft, der kühl gestellt werden muss.
 - Sie wohnen neu an der Schulstrasse 3 in 4435 Oberdorf. Ihre Telefonnummer ist immer noch dieselbe: 078 532 43 23.
 - Sie trinken Ihren Tee mit Milch.