



MÜNDLICH

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 Wright, kommt zu ihrem vereinbarten Termin um 10.00 Uhr. Frau Wright ist Ärztin und benutzt die Software des Unternehmens für ihre Arztpraxis.  
Frau Wright hat einen Termin mit dem Kundenberater (Customer Consultant), Herrn Guntli. Herr Guntli kann Frau Wright noch nicht empfangen, da er noch bis um 10.00 Uhr an einer anderen Besprechung ist. Sie gestalten die Wartezeit für Frau Wright 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 Wright kürzlich umgezogen ist.

---

### Aufgabe

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

---

### Hinweis

Die in der Kundendatei hinterlegten Daten von Frau Wright sind:  
Flora Wright, 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?

---

### Zeitraumen

- 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 Wright: "Good morning, Ms Wright, I'm very happy to see you again!"
- Small-Talk-Themen könnten das Wetter sein, eine Nachfrage, wann Frau Wright das letzte Mal bei Ihnen in der Firma war, usw.
- Frau Wright hält offenbar einen Kuchen in der Hand und Sie sprechen die Kundin darauf an: "Can I help you with this cake? Do you want me to put it somewhere for you?"

#### Anliegen entgegennehmen

- Geeignete Fragestellung zu Frau Wrights Anliegen formulieren: "Ms Wright, how can I help you otherwise? Do you have an appointment?"
- Der Kundin aktiv zuhören und erklären, dass Herr Guntli leider in einem Meeting ist. "I see. I'm very sorry but Mr Guntli is still in a meeting with another client right now."

#### Lösungsfindung

- Eine positive Atmosphäre schaffen, indem Sie Frau Wright etwas zu trinken anbieten und vorschlagen die Wartezeit sinnvoll zu nutzen: "Ms Wright, would you like something to drink? Tea or coffee or water?"  
"I suggest that we could update your client details because I understand you have moved. Like this we can use your waiting time in a good way."
- Gezielte Fragen stellen: "What is your new address?"
- Aktiv zuhören und Bestätigung der Kundendaten: "Could you please repeat the street name? Thank you so much!" "So, this is ...", "Let me repeat ...", "What about your phone number?"

#### Gesprächsabschluss

- Überprüfen, ob Herr Guntli nun frei ist. "Let me check if Mr Guntli is ready now."
- Verweis auf den Kuchen im Kühlschrank und höfliche Verabschiedung: "Yes, Mr Guntli is happy to welcome you in his office now. It's room No. 101, down the corridor, the second door on your right. I will look after your cake – don't worry. It is safe in the fridge."
- "Goodbye! See you later, Ms Wright."

**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.