



Kommunizieren mit Personen
unterschiedlicher Anspruchsgruppen
Critical Incident (kommunikativ):
«Unvollständige Lieferung»
Position 2 (HKB B)

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA
2023

Critical Incident (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung»

Ausgangssituation

Sie arbeiten für die Firma «Ofeti», die sich auf die Herstellung von Klettergerüsten für Kinder spezialisiert hat. Aktuell hat Ihr Unternehmen viele Aufträge. Sie haben deshalb vor zwei Wochen bei Herrn Kovac, Mitarbeiter des Holzlieferanten «Rohblock», fünf Kubikmeter Holz bestellt. Herr Kovac hat Ihnen diese Bestellung schriftlich bestätigt. Heute soll das Holz geliefert werden. Es ist kurz nach 9.00 Uhr, als das Telefon klingelt. Ein Mitarbeiter aus Ihrer Produktion meldet sich und berichtet Ihnen, dass nur vier statt fünf Kubikmeter Holz geliefert wurden. Die Herstellung der Klettergerüste soll morgen schon starten und das Holz wird daher dringend gebraucht. Sie kontaktieren Herrn Kovac umgehend per Telefon, um die Situation zu klären und eine Lösung zu finden.

Aufgabe

- Beschreiben Sie Schritt für Schritt und anhand von Beispielen, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Erklären Sie, warum Sie so vorgehen und welche Kommunikationstechniken Sie anwenden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:
- Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?

Zeitraumen

- 5 Minuten
- Max. 2 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.