



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 (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?

### Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 5 Minuten Durchführung Rollenspiel