



Musterlösung

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?

Zeitraahmen

- 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.

Musterlösung

Critical Incident (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung»

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
Ich rufe den Lieferanten an und erkläre ihm die Situation.	«Guten Tag Herr Kovac, ich habe vor ca. zwei Wochen Holz bei Ihnen bestellt. Das Holz ist heute angekommen; jedoch entspricht die Menge nicht der Bestellung.»	→ Gegenüber begrüßen
Anhand von offenen Fragen kläre ich die Situation auf.	«Herr Kovac, können Sie mir erklären, weshalb uns zu wenig Holz geliefert wurde?»	→ Geeignete Fragetechniken
Ich höre dem Lieferanten aktiv zu und informiere ihn über mögliche Folgen.	«Ich verstehe. Wir benötigen das Holz aber dringend, da mit der Herstellung der Klettergerüste schon morgen begonnen wird.»	→ Aktives Zuhören
Ich informiere den Lieferanten über die Auswirkungen der Lieferverzögerung, bitte um eine rasche Lösung oder mache selbst einen Vorschlag.	«Wenn das Holz nicht bis morgen geliefert wird, könnten wir Kundenaufträge verlieren.» «Können Sie das fehlende Holz bis morgen liefern oder bis wann kann ich mit der Lieferung rechnen?»	→ Ich-Botschaften → Lösungsvarianten aufzeigen
Schliesslich bespreche ich das weitere Vorgehen mit dem Lieferanten.	«Herr Kovac, können Sie mir bitte die besprochenen Punkte noch schriftlich bestätigen?»	→ Gespräch abschliessen

¹ HINWEIS für Expertinnen und Experten: Die hier genannten Techniken sind Beispiele. Es sollen verschiedene Terminologien zugelassen werden. Wichtig ist, dass die Lernenden ihr Handeln reflektieren und begründen können.

No Go

Dem Lieferanten die Schuld geben.

Verständnisfragen

Stellen Sie bei Bedarf zwei bis drei Verständnisfragen zum geschilderten Vorgehen, zum Beispiel: «Können Sie ... noch einmal wiederholen? Können Sie ... noch einmal in anderen Worten beschreiben? Was genau meinen Sie mit Aktiv zuhören, wie machen Sie das in dieser Situation?»