



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



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

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA
2023

Critical Incident (kommunikativ): «Ausweisdokument»

Ausgangssituation

Sie arbeiten im Ausweiszentrum eines Kantons und haben heute Telefondienst. Ihr Amt stellt reguläre Reisepässe und Identitätskarten aus. Die regulären Ausweise werden innerhalb von zehn Tagen versendet. Für Personen, die schneller einen Ausweis benötigen, stellen Sie zudem provisorische Pässe aus. Diese können sofort ausgestellt werden. Vor zwei Wochen war Frau Gerber im Ausweiszentrum, um ihre Identitätskarte zu erneuern. Nun ruft Frau Gerber an, da die neue Identitätskarte noch nicht eingetroffen ist. Sie ist sehr aufgebracht, da sie den Ausweis dringend benötigt und sie bald ins Ausland verreisen möchte. Sie nehmen den Anruf entgegen und kümmern sich um das Anliegen von Frau Gerber.

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.