



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Musterlösung

Gestalten von Kunden-
oder Lieferantenbeziehungen
Critical Incident 2 (kommunikativ):
«Ausgelasteter Kundenberater»
(regionale Landessprache)
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

Critical Incident 2 (kommunikativ): «Ausgelasteter Kundenberater» (regionale Landessprache)

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für ein Versicherungsunternehmen. Bei Ihnen klingelt das Telefon und ein Kunde meldet sich bei Ihnen: «Guten Tag, mein Name ist Xaver Gerber. Ich möchte gerne Herrn Heinzer sprechen.» Sie begrüßen den Kunden und bitten ihn, kurz zu warten, während Sie versuchen, ihn mit Herrn Heinzer zu verbinden. Nachdem Herr Heinzer besetzt ist, gelangt der Kunde erneut in Ihre Leitung. Sie sagen zu ihm: «Es tut mir leid, Herr Gerber, aber Herr Heinzer ist gerade in einem Kundengespräch und daher leider nicht verfügbar. Kann ich ihm etwas ausrichten?» Daraufhin erwidert der Kunde verärgert: «Sie können ihm ausrichten, dass er endlich auf meine E-Mails reagieren oder mich zumindest zurückrufen soll. Schliesslich bin ich ein guter Kunde! Aber scheinbar bemühen sich die Kundenberater nur, wenn es darum geht, einen neuen Vertrag abzuschliessen. Wenn es Probleme gibt, dann sind sie plötzlich nicht mehr erreichbar!»

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.
- Beantworten Sie Konkretisierungs- und Begründungsfragen zu Ihrer Argumentation.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?
 - Beantwortet die kandidierende Person Konkretisierungs- und Begründungsfragen umfassend?

Zeitraahmen

- 5 Minuten Bearbeitung Erfolgskritische Situation
- 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 2 (kommunikativ): «Ausgelasteter Kundenberater» (regionale Landessprache)

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
Entschuldigung	«Es tut mir sehr leid, Herr Gerber, dass Sie Herrn Heinzer nicht erreichen konnten und dass er nicht auf Ihre E-Mails reagiert hat. Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen dadurch entstanden sind und werde mich schnellstmöglich um die Angelegenheit kümmern.»	→ Ich-Botschaften → Deeskalation
Anliegen aufnehmen	«Ich nehme Ihr Anliegen gerne auf und werde es Herrn Heinzer umgehend weiterleiten. Könnten Sie mir bitte noch einmal genau sagen, worum es in Ihren E-Mails ging, damit ich alle wichtigen Informationen habe?»	→ Aktives Zuhören → Geeignete Fragetechniken
Lösungsfindung	«Ich werde dafür sorgen, dass Ihr Anliegen Herrn Heinzer direkt erreicht und ihn bitten, sich so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung zu setzen. Soll ich Ihnen einen Termin im Kalender von Herrn Heinzer eintragen, damit Sie sicherstellen können, dass er Zeit für Sie hat?»	→ Wertschätzend kommunizieren → Lösung präsentieren
Den Kunden fragen, ob man ihm sonst noch weiterhelfen kann. Weiteres Vorgehen definieren.	«Gibt es sonst noch etwas, bei dem ich Ihnen behilflich sein kann, Herr Gerber?»	→ Geeignete Fragetechniken
Professioneller Gesprächsabschluss	«Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis, Herr Gerber. Ich hoffe, dass Ihr Anliegen bald geklärt wird. Einen schönen Tag noch und auf Wiederhören!»	→ Kundenzufriedenheit herstellen

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.

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?»

Konkretisierungs- und Begründungsfragen

Stellen Sie im Anschluss an die Ausführungen der kandidierenden Person Konkretisierungs- und Begründungsfragen.

Mögliche Konkretisierungsfragen

- Welche zusätzlichen Schritte könnten unternommen werden, um das Vertrauen des Kunden wiederherzustellen?
- Welche Erfolgsfaktoren sind für das Gelingen dieses Gesprächs Ihrer Meinung nach wichtig? Begründen Sie Ihre Meinung.

Mögliche Begründungsfragen

- Warum begegnen Sie dem Kunden mit Empathie und zeigen Verständnis, auch wenn das Problem nicht unmittelbar gelöst werden kann?
- Warum informieren Sie den Kunden über die nächsten Schritte, welche Sie einleiten, und weshalb schaffen Sie Klarheit betreffend Liefertermin?