



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



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.