



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Musterlösung

Gestalten von Kunden-
oder Lieferantenbeziehungen
Critical Incident 1 (kommunikativ):
«Unvollständige Lieferung»
(Fremdsprache)
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

FS | FR

Critical Incident 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen Elektronikfachhandel. Ihr Betrieb arbeitet schon viele Jahre erfolgreich mit der Computerfirma «Tecnica» mit Sitz in Frankreich zusammen. Ihre Vorgesetzte hat vor Kurzem die neuesten Computermodelle der Firma «Tecnica» bestellt. Diese Computer sollen in der kommenden Woche den Kundinnen und Kunden im Rahmen einer grossen Verkaufspräsentation vorgestellt werden. Als Sie die eingetroffene Lieferung kontrollieren, fällt Ihnen auf, dass zwar alle Geräte geliefert wurden, allerdings fehlt noch ein Teil der erforderlichen Kabel und Stecker (les câbles et les prises). Da es sich um gerätespezifisches Zubehör (les accessoires spécifiques) handelt, können diese nicht durch herkömmliche Kabel und Stecker ersetzt werden. Sie kontaktieren die Firma «Tecnica» daher umgehend telefonisch.

Aufgabe

- Beschreiben Sie in der Fremdsprache 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 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
Je salue le fournisseur, je me présente et j'explique poliment la situation.	«Bonjour Monsieur, ici ... à l'appareil. Je vous appelle au sujet de notre commande. Nous avons récemment commandé les derniers modèles de vos ordinateurs et nous venons de recevoir la livraison. Après un premier contrôle, j'ai constaté qu'une partie des câbles et des prises n'a pas été envoyée.»	→ Gegenüber begrüßen → Anliegen erklären
Je pose des questions ouvertes pour connaître les causes.	«Pourriez-vous m'expliquer pourquoi la livraison n'est pas complète?»	→ Geeignete Fragetechniken
J'informe le fournisseur des conséquences du retard.	«Nous avons besoin de vos produits parce que la semaine prochaine ces ordinateurs seront présentés aux clients.» «Nous comptons sur vous comme partenaire de longue date.»	→ Sichtweise schildern
Je demande une solution.	«Pourriez-vous nous proposer une solution et serait-il possible de nous accorder une remise pour le retard de livraison?» ou «Pourriez-vous nous envoyer les câbles et les prises jusqu'à la fin de la semaine?»	→ Gemeinsame Lösungsfindung
Je demande au fournisseur de définir la suite.	«Je vous prie de m'indiquer la date de livraison précise et de me confirmer tout par écrit.»	→ Weiteres Vorgehen definieren → Gespräch abschliessen
No Go	→ Dem Lieferanten die Schuld geben.	

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?»