

Praxisauftrag

Feedback nutzen

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Ausgangslage

Das Feedback deiner Kunden oder Lieferanten hilft dir, deine Beziehungen zu verbessern, und vermittelt deinem Gegenüber, dass du seine Meinung wertschätzt. Als Fachperson musst du lernen, Feedback sinnvoll zu nutzen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, aus einem Feedback Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Stell dir vor, du erhältst ein negatives und ein positives Feedback von einer Kundin oder einer Lieferantin zu einem Kundenkontakt. Überleg dir, welche Reaktion du als Kundin darauf erwarten würdest. Notiere dir aus deinen beiden Beispielen mindestens drei Vorsätze.

Teilaufgabe 2: Hol dir nun aktiv mindestens drei Feedbacks von Kunden oder Lieferanten ein. Nimm diese professionell entgegen. Denk dabei an deine Vorsätze aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 3: Betrachte die Feedbacks aus Teilaufgabe 2 und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.

Teilaufgabe 4: Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.