



Reklamationsgespräche in der Fremdsprache erfolgreich führen

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)

Ausgangslage

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich ist es dein Ziel, dass deine Kunden zufrieden mit dir und deinem Betrieb sind. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine besondere Herausforderung dar. Vor allem, wenn Kunden stark verärgert sind und dich verbal angreifen. Dabei sind viele Emotionen im Spiel. Gleichzeitig bietet dir aber jede Reklamation eine gute Möglichkeit, dich professionell zu verhalten und deine Kunden von der Qualität deines Betriebs zu überzeugen – auch in einer Fremdsprache. Wie du dabei am besten vorgehst, kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Finde heraus, welche die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen sind. Erstelle für dich ein hilfreiches Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.

Teilaufgabe 2 Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen in der Fremdsprache. Nutze dazu deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 1. Achte ausserdem auf folgende Punkte:

- Hör aktiv zu.
- Nimm das Anliegen des Kunden ernst.
- Bleib freundlich.
- Lass dich nicht aus der Ruhe bringen.

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

- Geh positiv in Reklamationsgespräche. Denn Reklamationen sind eine gute Chance, um Kundenzufriedenheit herzustellen. An eine zufriedenstellend behandelte Reklamation werden sich deine Kunden viel eher erinnern als an ein normales Verkaufs- oder Beratungsgespräch.
- Analysiere die Situation und das Bedürfnis deiner Kundinnen bei der Reklamation gezielt. Versetze dich in ihre Lage und bedaure das Vorkommnis. Das lenkt das Gespräch in eine positive Richtung.



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.