



Transferauftrag zu HK d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Standardsprache»)

Die Anwendung der Landessprache im eigenen Betrieb ergründen

Ausgangslage

Die Art und Weise wie «Sprache» in einem Unternehmen eingesetzt wird, sagt sehr viel über die Kultur und Werte dieses Unternehmens aus. Sie kann eine effiziente und effektive Zusammenarbeit fördern, zu einer professionellen Aussenwirkung beitragen oder Innovation und Kreativität unterstützen – oder eben auch nicht. Besonders in anspruchsvollen Gesprächssituationen ist es wichtig, sich der enormen Wirkung von Sprache bewusst zu sein.

Da macht es doch Sinn einmal genauer zu untersuchen, wie denn in Ihrem Betrieb Sprache in der Kommunikation mit Kunden und Lieferantinnen eingesetzt wird.

Aufgabenstellung

- Teilaufgabe 1** 1.1 Überlegen Sie sich, über welche Kanäle Ihr Betrieb mit Kundinnen oder Lieferanten in der Landessprache kommuniziert.
- Kommunikationskanäle** 1.2 Listen Sie alle Kanäle auf und geben Sie je ein Beispiel, in welcher Situation der entsprechende Kanal hauptsächlich zum Einsatz kommt. Zum Beispiel:
- Telefon: zur Annahme von Kundenanliegen
 - Homepage: um Kunden über Produkte zu informieren
 - Newsletter: um Kundinnen auf dem Laufenden zu halten
 - Geburtstagskarten mit Gutscheine: zur Kundenbindung
 - ...

-
- Teilaufgabe 2** 2.1 Analyse der Kommunikation
- Art und Weise der Kommunikation im Alltag** Wählen Sie drei der oben genannten Kanäle aus und analysieren Sie die Art und Weise, wie auf diesen Kanälen mit Kundinnen oder Lieferanten kommuniziert wird. Zum Beispiel:
- Eher förmlich (höfliche, distanzierte Sprache, Sie-Ansprache) oder eher informell (freundlicher, zugänglicher Stil, Du-Ansprache)?
 - Eher direkt (klare, prägnante Aussagen ohne Ausschmückungen) oder eher umschreibend (subtiler, höflicher oder beschwichtigender Ton)?
 - Eher emotional (Sprache, die Gefühle anspricht, oft durch Storytelling oder bildhafte Formulierungen) oder eher sachlich (faktenbasiert ohne emotional aufgeladene Sprache)?
 - ...

Belegen Sie Ihre Analyseergebnisse mit konkreten Beispielen. Achten Sie dabei auf die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien Ihres Betriebs.



2.2 Analyse der Wirkung

Überlegen Sie, welche Wirkung diese Art der Kommunikation auf das Gegenüber haben kann. Zum Beispiel:

- Eine klare, offene und authentische Kommunikation schafft Vertrauen.
- Eine kritische oder belehrende Kommunikation wirkt demotivierend.
- Ein humorvoller, lockerer Ton weckt Sympathien.
- ...

Teilaufgabe 3

Art und Weise der Kommunikation in schwierigen Situationen

Denken Sie an Situationen in Ihrem Betrieb, in denen sich die Kommunikation mit Kunden oder Lieferantinnen herausfordernd gestaltet hat. Zum Beispiel:

- bei einer Reklamation
- bei Preisverhandlungen
- bei Nicht-Einhalten von Abmachungen auf Seiten der Kundinnen oder Lieferanten
- bei Unstimmigkeiten hinsichtlich der vertraglich vereinbarten Leistung
- ...

Skizzieren Sie zwei bis drei solcher Situationen und überlegen Sie, ob und wenn ja, wie sich die Sprache in diesen Situationen verändert hat.

Hinweis auf Ressourcen

Sollten Sie selbst noch keine solche herausfordernden Gespräche in Ihrem Betrieb (mit)erlebt haben, erkundigen Sie sich bei anderen Teammitgliedern oder bei den Kommunikationsverantwortlichen in Ihrem Betrieb, wie sie die Veränderung der Sprache und des Kommunikationsverhaltens in diesen Situationen einschätzen.

Erwartungen

1. Sie haben alle Kanäle aufgelistet, über die Ihr Betrieb mit Kunden oder Lieferantinnen kommuniziert, inklusive je einem Beispiel zum Einsatz des Kanals.
2. Sie haben analysiert, WIE Ihr Betrieb in Alltagssituationen mit Kundinnen oder Lieferanten kommuniziert und Ihre Einschätzung anhand von Beispielen belegt. Ausserdem haben Sie die Auswirkungen dieser Art der Kommunikation eingeschätzt. Ihre Ergebnisse haben Sie schriftlich festgehalten.
3. Sie haben anhand von zwei bis drei konkreten Situationen dokumentiert, wie sich die Kommunikation mit Kunden oder Lieferantinnen in schwierigen Situationen verändert.

Organisation

Führen Sie diesen Transferauftrag in den kommenden Wochen direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus und bringen Sie die Ergebnisse an die Berufsfachschule mit.