

Praxisauftrag

Anliegen entgegennehmen und weiterleiten

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen und weiterleiten

d.1.1. Gestalte ich den Kundenkontakt dienstleistungsorientiert?

Ausgangslage

Egal, ob Kunden oder Mitarbeitende, jede/jeder ist froh, wenn ihr/sein Anliegen schnellstmöglich beantwortet oder bearbeitet wird. Aus diesem Grund nimmst du als Fachperson Anliegen der Anspruchsgruppen entgegen und leitest die Anliegen möglichst schnell weiter, wenn du sie nicht selbst bearbeiten kannst.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Anliegen professionell entgegenzunehmen und weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Überlege dir drei häufige Anliegen, die du selbst nicht bearbeiten kannst. Es spielt keine Rolle, ob es sich dabei um eine persönliche, telefonische oder digitale Kontaktaufnahme handelt.

Teilaufgabe 2: Erarbeite für jedes der drei Beispiele eine Checkliste, wie du vorgehst, wenn du das Anliegen entgegennimmst und weiterleitest.

Teilaufgabe 3: Bearbeite mindestens drei verschiedene reale Anliegen auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Benutze dabei, wenn möglich, deine Anleitung aus Teilaufgabe 2. Ergänze diese Anleitung aufgrund deiner Erfahrungen.

Teilaufgabe 4: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Gehe dazu wie folgt vor:

1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation deiner Umsetzung.

2. Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt.

3. Reflektiere dein Vorgehen: Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen? Welches sind die möglichen Gründe dafür?
4. Halte abschliessend deine wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Hinweise zur Lösung

Denke bei der Schritt-für-Schritt-Anleitung nicht nur daran, «was» du machst, sondern auch «wie» du es machst, z.B. laut und deutlich sprechen, lächeln, mit Namen ansprechen. Überlege Dir zusätzlich: Gibt es gesetzliche Vorschriften, welche du einhalten musst.

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.