

Praxisauftrag

Anliegen weiterleiten

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen

Ausgangslage

Egal, ob externer Kunde, Lieferant oder Arbeitskollege, jeder ist froh, wenn sein Anliegen schnellstmöglich beantwortet oder bearbeitet wird. Aus diesem Grund leitest du als Fachperson Anliegen möglichst schnell weiter, wenn du sie nicht selbst bearbeiten kannst.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Anliegen professionell 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 bearbeitest und weiterleitest.

Teilaufgabe 3: Bearbeite mindestens drei verschiedene reale Anliegen auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Benutze dabei wenn möglich deine Anleitung aus Teilaufgabe 2.

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

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.

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.