

Allein am Empfang

HKB, Handlungskompetenz und Lehrjahr

- HKB: D Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen
- Handlungskompetenz: d1 Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen
- Dieser Case eignet sich für das 1. Lehrjahr.

Lernfeld und Leistungsziele

- d1.bs2a: Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) (LF 2)
- d1.bs2b: Sie geben eine umfassende Erstkundin und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3) (LF 2)
- d1.bs5a: Sie deuten nonverbale Signale. (K3) (LF 2)

Worum geht's in diesem Case?

Wie Mitarbeitende am Empfang auf Kundenanliegen reagieren, ist oft ausschlaggebend für den weiteren Verlauf einer Kundenbeziehung. Aber ganz so einfach ist dies in der Regel nicht – vor allem nicht bei unzufriedenen Kundinnen oder Kunden.

Den Empfang einer Privatschule müssen Sie unverhofft an einem Abend ganz allein betreuen. Haben Sie auch dann noch alles im Griff, als eine aufgebrauchte Studierende ihren Kurs von jetzt auf gleich abbrechen will und hierfür Ihre verbindliche Zusage einfordert?



Wenn Kundinnen oder Kunden ihrem Ärger Luft machen, gilt es in erster Linie, Ruhe und einen klaren Kopf zu bewahren.

Sie sind in der Abteilung «Administration» einer Privatschule für Erwachsenenbildung in Zürich-Altstetten tätig. Seit einiger Zeit arbeiten Sie auch am Empfang mit, wo Sie Anliegen von Kunden und Kundinnen entgegennehmen und beantworten. Bislang wurden Sie dort allerdings noch nie allein eingesetzt.

Am heutigen Abend – die Schule ist montags bis freitags von frühmorgens um 07:00 bis nach Schulschluss um 22:00 Uhr geöffnet – stehen Sie bei Ihrem Schichtbeginn ausnahmsweise allein am Empfang, da Ihre Kollegin wegen Krankheit kurzfristig ausgefallen ist. Von den Verantwortlichen anderer Abteilungen ist niemand abkömmlich. Das sei kein Problem, denn am Abend laufe in der Regel sowieso nicht viel, hatte der Empfangsleiter Ihnen kurz und bündig mitgeteilt.

So hoffen Sie, dass alles gut gehen wird, denn Ihre Erfahrungen im Umgang mit Kundschaft sind noch nicht sehr umfangreich und Ihre Zuständigkeiten entsprechend beschränkt. Genau deshalb dürfen Sie heute auch nur Kundenanliegen entgegennehmen und müssen diese zur Beantwortung anschliessend an die zuständige Stelle weiterleiten.

Mit Kompetenz und Fingerspitzengefühl

Massgeschneiderter Antwortkatalog für die Kundin



Auch bei begrenztem Zuständigkeitsbereich: Gefühlt lastet die Verantwortung für den weiteren Verlauf einer Beschwerde auf den Schultern der Person, die das Kundenanliegen entgegennimmt.

Wenige Minuten nach Beginn Ihrer Schicht um 19:10 Uhr erscheint eine aufgebrachte Kundin. Lautstark und gestikulierend reklamiert sie: «Die Klasse ist mit 12 Studierenden an der oberen Grenze der Zumutbarkeit! Und der Dozent ist mit so vielen Personen völlig überfordert, er kann sich mir und meinen Fragen viel zu wenig widmen. So lerne ich nichts, aber auch gar nichts!»

Die Dame will den eine Woche zuvor begonnenen Abendkurs «Grundlagen der Buchhaltung» sofort abbrechen und fordert ihr Geld zurück. Sie erwartet von Ihnen eine sofortige Antwort und die Bestätigung ihrer Forderung.

Während des Wortschwall der Kundin haben Sie kurz Zeit, sich ein Vorgehen zu überlegen, wie Sie der Kundin gegenüber reagieren wollen.

Beschreiben Sie stichwortartig und im Sinne einer Checkliste Ihr weiteres Vorgehen in 5–10 Schritten. Die Massnahmen, die Sie ergreifen wollen, sollen logisch aufeinander aufbauen und eine sinnvolle, nachvollziehbare Lösung bieten.

Mögliches schrittweises Vorgehen:

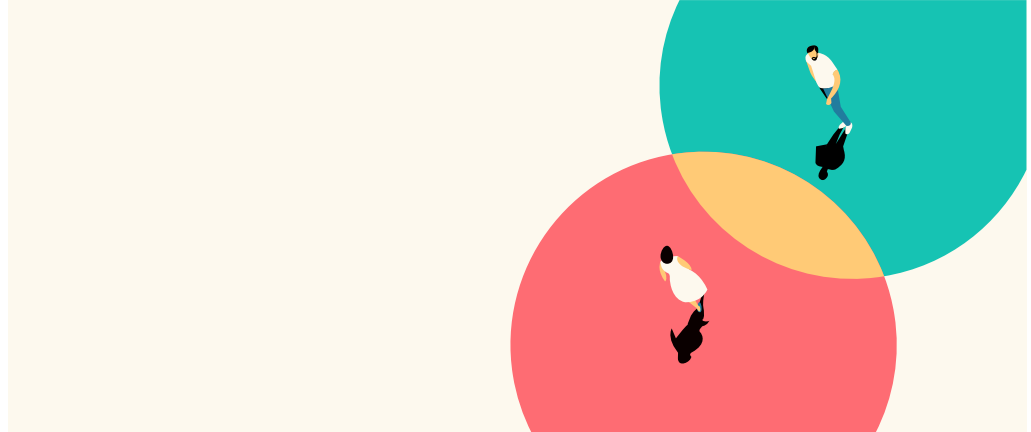
- Aktiv zuhören. Dabei auf verbale, paraverbale und nonverbale Signale achten. Wichtig ist, die Kundin ausreden zu lassen.
- Zum richtigen Verständnis das Gehörte mit eigenen Worten wiederholen bzw. zusammenfassen.
- Nachfragen, um die Ursachen der Beschwerde und die Erwartungen der Kundin genau zu ergründen.
- Die eigene begrenzte Zuständigkeit am heutigen Abend kurz erklären.
- Der Kundin das weitere Vorgehen mitteilen.
- Das Einverständnis der Kundin zum weiteren Vorgehen einholen.
- Kundendaten erfragen.
- Nach Verabschiedung der Kundin eine Aktennotiz zuhanden der Empfangsleitung, des Kursdozenten und der Abteilungs- bzw. Kursleitung anfertigen.
- Die erstellte Aktennotiz an diese Personen zur raschen Bearbeitung weiterleiten.



Zusatzauftrag: Rollenspiel «Am Empfang»

Proben Sie nun für den Ernstfall. Suchen Sie sich eine Kollegin oder einen Kollegen aus Ihrer Klasse und spielen Sie die Situation am Empfang der Schule durch. Sie nehmen zunächst die Rolle der Person am Empfang ein; beim zweiten Durchgang tauschen Sie die Rollen und spielen die verärgerte Kundin.

Vereinbarung mit der Kundin



Ein Konsens kann immer nur dann gefunden werden, sofern beide Parteien dafür offen sind.

Dank Ihres vorbildlichen Vorgehens und Verhaltens hat sich die Kundin allmählich beruhigt. Sie zeigt sich aber dennoch unzufrieden mit der getroffenen Vereinbarung.

Was beinhaltet Ihre Vereinbarung mit der Kundin? Und welchen Inhalt darf diese Vereinbarung auf keinen Fall aufweisen?

Die mit der Kundin getroffene Vereinbarung muss das weitere Vorgehen beinhalten: in diesem Fall, dass Sie das Anliegen der Kundin an die zuständige Person in Ihrer Bildungsinstitution weiterleiten werden.

Die Vereinbarung darf jedoch auf keinen Fall inhaltliche, d. h. auf die Rechtslage bezogene (z. B. Einverständnis zur Auflösung des eingegangenen Vertrags, Rückzahlung der Kursgebühren o. Ä.), konkrete terminliche oder sonstige rechtsverbindliche Zusagen enthalten!

Anspruch der Kundin nach Vertragsrecht



Sich vor Vertragsunterzeichnung das meist höchst umfangreiche sogenannte Kleingedruckte genauestens durchzulesen, ist Kundinnen und Kunden oft lästig und zu aufwändig. Deshalb lesen viele die AGB gar nicht, sondern unterschreiben «blind» – mit allen rechtlichen und oft nachteiligen Folgen für sie.

Teilauftrag a: Rechtslage nach allgemeinem Vertragsrecht

Nachdem die Kundin den Empfangsraum der Schule verlassen hat, überlegen Sie sich auf Basis Ihrer bisherigen Rechtskenntnisse, wie die Rechtslage gemäss allgemeinem Schweizer Vertragsrecht ist. Notieren Sie Ihre Antwort.

Der Grundsatz aus dem allgemeinen Vertragsrecht lautet: Verträge müssen eingehalten werden, vgl. zur rechtlichen Bindung eines Vertrags [Art. 1 ff. OR](#).

Teilauftrag b: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für die Kurse der Schule gelten die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), wenn Kundinnen oder Kunden einen Kurs buchen. Welche allgemeine Voraussetzung muss erfüllt sein, damit die AGB in einer Vertragsbeziehung zur Anwendung kommen?

Damit die AGB zur Anwendung kommen, müssen sie **vor** Vertragsabschluss der anderen Partei bekannt und von ihr spätestens bei Abschluss des Vertrags akzeptiert sein. Dabei spielt es keine Rolle, ob die AGB auch tatsächlich gelesen wurden oder nicht.

AGB, die erst **nach** Vertragsabschluss bekannt gegeben werden (z. B. auf einer Rechnung oder einem Lieferschein), sind rechtlich wirkungslos.

Teilauftrag c: Anspruch auf Rückerstattung

In den AGB Ihrer Schule heisst es wörtlich: «Bei Nichterscheinen oder bei Abbruch des Kurses oder Lehrgangs verfällt der Anspruch auf Rückerstattung des Kursgeldes.» Erklären Sie, was dies im Fall Ihrer Kundin bedeutet.

Waren die AGB der Kundin vor Vertragsabschluss bekannt gegeben worden und hat sie diese mit ihrer Vertragsunterzeichnung akzeptiert, sind sie gültig. Damit sind die rechtlichen Voraussetzungen erfüllt, und die Kundin hat keinen Anspruch auf Rückerstattung des Kursgeldes, nur weil ihr der Kurs in seiner durchgeführten Form nicht gefällt.

Für den Ernstfall gerüstet

Im folgenden Kreuzworträtsel dreht sich alles um Kommunikation: um Kommunikation im Allgemeinen, vor allem aber mit Kundinnen und Kunden. Die gesuchten Begriffe beziehen sich auf Kundengespräche, Beratungsgespräche und – oftmals besonders heikel – Reklamationsgespräche.



Die Umlaute Ä, Ö, Ü bzw. ä, ö, ü werden im Kreuzworträtsel in je 1 Zelle eingetragen. Sie werden nicht durch ae, oe oder ue (= je 2 Zellen) ersetzt.



Alle Begriffe des Kreuzworträtsels kommen in den verlinkten Lernfeldern von MODU:LAB zu diesem Case vor.

Das Lösungswort ergibt eine Fähigkeit, die im Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden besonders wichtig ist.

Kreuzworträtsel

Laden Sie das Kreuzworträtsel herunter und füllen Sie es mit den gesuchten Begriffen zu den nachfolgenden Aussagen oder Fragen aus.

1. In der «Gewaltfreien Kommunikation» werden sinnbildlich 2 Sprachen unterschieden: die Wolfssprache und die ...
2. Diese Techniken werden vor allem im beruflichen Alltag bewusst eingesetzt, um korrekt und verständlich miteinander zu kommunizieren.
3. In der Kommunikation wird die Person, die etwas mitteilt, ... genannt.
4. Um was für einen Fragetyp handelt es sich, wenn die Frage beginnt mit: «Sie finden doch auch, dass...?»
5. Eine Form der nonverbalen Kommunikation ist die ...
6. Sobald Sie Worte verwenden, kommunizieren sie ...
7. Bei Beratungsgesprächen sollten Sie statt in der Umgangssprache besser in der ... sprechen.
8. So wird in der Kommunikation die Person genannt, der etwas mitgeteilt wird.
9. Sie sind eine der «11 Todsünden der Kommunikation»: ... Äusserungen.
10. Wenn jemand die Arme verschränkt, handelt es sich um welchen Teil der nonverbalen Kommunikation?
11. Greift eine Kundin oder ein Kunde Sie z. B. in einem Reklamationsgespräch persönlich an, sollten Sie wieder auf die Sachebene wechseln und sich so wieder die nötige ... verschaffen.
12. Wie werden in einem Gespräch verallgemeinernde Phrasen genannt, welche alle Aussagen schon im Keim ersticken sollen?
13. Um welchen Argumenttyp handelt es sich, wenn ein Argument vorgebracht wird, das vorgibt, seriös zu sein, aber unsachlich ist und keine Tatsachen für die Begründung nutzt?
14. Wie lautet die Abkürzung für «Gewaltfreie Kommunikation»?
15. Welche Frageform eignet sich, wenn ein Kunde oder eine Kundin längere Zeit unentschieden ist und sich bspw. zwischen zwei Kaufmöglichkeiten nicht entscheiden kann?
16. Diese Art von Frage erschliesst einen Sachverhalt, ein Kundenbedürfnis oder einen Kundenwunsch, sie beginnt meistens mit einem W-Wort (wer, wo, wann usw.) und ist deshalb eine ... Frage.
17. Der 4-Punkte-Plan zum systematischen Umgang von telefonischen oder persönlichen Kundenanfragen beinhaltet neben (1) «das Anliegen aufnehmen», (2) «die Anfrage bearbeiten» und (3) «Verabschiedung» (3) einen 4. wichtigen Punkt, die ...

18. Bei der Frage eines Arztes «Nehmen Sie Medikamente?» handelt es sich um eine ... Frage.
19. Ruft eine Kundin oder ein Kunde zu einer Anfrage an, ist es wichtig, die Anfrage ... aufzunehmen, die richtigen Informationen zu notieren und korrekt zu antworten.

Lösungswort: **FINGERSPITZENGEFÜHL**



Um Grundlagenwissen zu diesem Case aufzufrischen oder nachzulesen, bieten sich in MODU:LAB EFZ die folgenden Lerneinheiten an:

- HKB D, LF 2, Kundenbedürfnisse erfassen (1/1), Kommunikationstechniken
- HKB D, LF 2, Kundenbedürfnisse erfassen (1/1), Verbale und nonverbale Signale
- HKB D, LF 2, Kundenbedürfnisse erfassen (1/1), Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung
- HKB D, LF 2, Kundenbedürfnisse erfassen (1/1), Kundenanliegen entgegennehmen
- HKB D, LF 3, Informations- und Beratungsgespräche führen (2/2), Mündlich argumentieren und überzeugen
- HKB D, LF 3, Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2), Kompetent Fragen stellen
- HKB D, LF 3, Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2), Kompetent auf Einwände eingehen
- HKB D, LF 4, In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5), Sprache und Wortschatz in Informations- und Beratungsgesprächen
- HKB D, LF 4, In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5), Frageformen in der Gesprächspraxis
- HKB D, LF 4, In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5), Gesprächsführung
- HKB D, LF 4, In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5), Argumentieren in Informations- und Beratungsgesprächen

