



Lehrjahr 3

Reklamationsgespräche erfolgreich führen

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

Ausgangslage

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich ist es dein Ziel, dass deine Kundinnen zufrieden mit dir und deinem Betrieb sind. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine Herausforderung dar. Z.B., wenn Kunden verärgert sind oder dich verbal angreifen.

Gleichzeitig ist jede Reklamation aber eine Chance, sich zu verbessern und den Kunden von deinem Betrieb zu überzeugen.

Wie du professionell mit Reklamationen umgehst, übst du mit diesem Praxisauftrag.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Recherchiere die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen. Erstelle dir ein Merkblatt mit den wichtigsten Punkten (z.B. Umtauschregelungen, Garantiebestimmungen).

Teilaufgabe 2 Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen, indem du das Merkblatt aus Teilaufgabe 1 einsetzt.

Achte ausserdem auf folgende Punkte:

- Hör aktiv zu.
- Nimm das Anliegen der Kundin ernst.
- Bleib freundlich.
- Lass dich nicht aus der Ruhe bringen.
- Biete eine Lösung an.

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

Hinweise zur Lösung

- Gehe positiv in Reklamationsgespräche. Deine Kunden werden sich an ein professionelles Reklamationsgespräch 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.

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.