

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») – Praxisauftrag 1

Reklamationsgespräche erfolgreich führen

Leistungsziele:

- d5.bt4: Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
- d5.bt5: Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)

Vorgabe: Lehrjahr 3 (optionsspezifisch)

Praxisauftrag

Ausgangslage

Als Fachperson im kaufmännischen Bereich ist es dein Ziel, dass deine Kundinnen und Kunden zufrieden mit dir und deinem Betrieb sind. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine besondere Herausforderung dar. Vor allem, wenn Kunden stark verärgert sind und dich verbal angreifen. Dabei sind viele Emotionen im Spiel. Gleichzeitig bietet dir aber jede Reklamation eine gute Möglichkeit, dich professionell zu verhalten und deine Kunden von der Qualität deines Betriebs zu überzeugen.

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

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:

Finde heraus, welche die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen sind. Erstelle für dich ein hilfreiches Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.



Option branchenspezifisch: Finde heraus, welche die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit versicherungsspezifischen Reklamationen sind. Erstelle für dich ein hilfreiches Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.

Teilaufgabe 2: Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen – Gespräche vor. Nutze dazu deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 1. Achte ausserdem auf folgende Punkte:

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



Gehe positiv in Reklamationsgespräche. Denn Reklamationen sind eine gute Chance, um Kundenzufriedenheit herzustellen. An eine zufriedenstellend behandelte Reklamation werden sich deine Kunden viel 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. Das lenkt das Gespräch in eine positive Richtung.

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

Betriebsspezifische Vorgaben:

Wenn vorhanden, betriebsspezifische Guidelines zum Verhalten in anspruchsvollen Kundengesprächen und bei Reklamationen hinterlegen.

Handlungskompetenzen

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Gestalte ich anspruchsvolle Reklamationsgespräche professionell?

Kompetenzkriterien

Ich prüfe im Vorfeld des Gesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

Ich mache mir vor anspruchsvollen Reklamationsgesprächen, wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen, spezifischem Vokabular und Fragen der Kunden.

Ich führe anspruchsvolle Reklamationsgespräche strukturiert mithilfe des vorbereiteten Merkblatts.

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wende ich zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

In meiner gewissenhaften Nachbereitung des Gesprächs plane ich die weiteren Schritte und leite Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Gestaltet er/sie anspruchsvolle Reklamationsgespräche professionell?

Kompetenzkriterien

Er/sie prüft im Vorfeld des Gesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Reklamationsgesprächen wenn immer möglich Gedanken zu möglichen Szenarien, Herausforderungen, spezifischem Vokabular und Fragen der Kunden.

Er/sie führt anspruchsvolle Reklamationsgespräche strukturiert mithilfe des vorbereiteten Merkblatts.

Bei speziell anspruchsvollen Kundinnen wendet er/sie zielführend passende Kommunikationstechniken an, wie z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren, überbrücken, Fragetechniken.

In seiner/ihrer gewissenhaften Nachbereitung des Gesprächs plant er/sie die weiteren Schritte und leitet Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione