

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») – Praxisauftrag 1

---

## Reklamationsgespräche in der Fremdsprache erfolgreich führen

---

### Leistungsziele:

- d6.bt4: Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
- d6.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 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 – auch in einer Fremdsprache. Wie du dabei am besten vorgehst, kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

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

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:

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



Option branchenspezifisch: Finde heraus, welches die betrieblichen Richtlinien für den Umgang mit Reklamationen im Zusammenhang mit Versicherungsprodukten und -angeboten sind. Erstelle für dich ein hilfreiches Merkblatt mit den wichtigsten Punkten.

---

Teilaufgabe 2: Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen in der Fremdsprache. 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.



Geh 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 Reklamationsgespräch in der Fremdsprache professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

Ich prüfe im Vorfeld des Gesprächs immer verschiedene Lösungsvarianten vor.

---

Ich mache mir vor anspruchsvollen Reklamationsgesprächen in der Fremdsprache, 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 in der Fremdsprache professionell?

#### Kompetenzkriterien

---

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

---

Er/sie macht sich vor anspruchsvollen Reklamationsgesprächen in der Fremdsprache 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.

---