

## Rollenspiel zu KB 38 Aufgabe 2a

Arbeiten Sie zu zweit. Lesen Sie sich die Aufgabe durch und erstellen Sie ein Gespräch zwischen dem Kunden und dem Kundenservice des Online-Shops. Die folgende Anleitung hilft Ihnen bei der Erstellung eines Dialogs. Notieren Sie sich den Dialog und nutzen Sie die bekannten Redemittel. Stellen Sie das Gespräch vor.

### Ablauf:

Der Kunde/Die Kundin telefoniert mit dem Kundenservice und bittet höflich um Hilfe.  
Der Kundenservice-Mitarbeiter/Die Kundenservice-Mitarbeiterin begrüßt den Kunden/die Kundin freundlich und fragt nach dem Anliegen.

### Beschwerde:

Der Kunde/Die Kundin erklärt kurz, dass es eine Beschwerde gibt.  
Der Kundenservice-Mitarbeiter/Die Kundenservice-Mitarbeiterin hört zu und entschuldigt sich.

### Beschreibung des Problems:

Der Kunde/Die Kundin beschreibt die Art des Problems und die Mängel des Produkts im Detail. (s. Aufgabe KB 38 2a)

### Forderung:

Er/Sie formuliert seine/ihre Forderung.  
Der Kundenservice-Mitarbeiter/Die Kundenservice-Mitarbeiterin notiert sich die Informationen und versichert dem Kunden/der Kundin, dass das Problem gelöst werden wird.

### Angebot einer Lösung:

Der Kundenservice-Mitarbeiter/Die Kundenservice-Mitarbeiterin entschuldigt sich erneut für die Unannehmlichkeiten und bietet dem Kunden/der Kundin eine Lösung an.  
Der Kunde/ Die Kundin ist (nicht) einverstanden und fordert eventuell eine andere Lösung.

### Abschluss:

Der Kundenservice-Mitarbeiter/Die Kundenservice-Mitarbeiterin bedankt sich beim Kunden/der Kundin für sein/ihr Verständnis und seine/ihre Geduld.  
Der Kunde/Die Kundin bedankt sich.  
Beide verabschieden sich.