

### Dialog „Serviceanfrage“

**Kunde:** Guten Tag, ich habe ein Problem mit einem Gerät, dass ich bei ihnen gekauft habe.

**Mitarbeiter:** Guten Tag! Natürlich helfe ich Ihnen gerne weiter. Was genau ist Ihr Problem?

**Kunde:** Ich habe vor kurzem einen Fernseher bei Ihnen gekauft und habe ein Problem mit dem Bildschirm. Es scheint ein heller Fleck in der Mitte des Bildschirms zu sein.

**Mitarbeiter:** Das tut mir leid zu hören. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten. Gerne kümmere ich mich um Ihr Anliegen. Haben Sie die Garantie für den Fernseher erworben?

**Kunde:** Ja, ich habe die erweiterte Garantie abgeschlossen, die zwei Jahre gültig ist.

**Mitarbeiter:** Perfekt! In diesem Fall können wir das Problem für Sie beheben. Ich werde eine Serviceanfrage für Sie erstellen. Um fortzufahren, benötige ich bitte Ihre Kaufdaten und Seriennummer des Fernsehers.

**Kunde:** Die Kaufdaten habe ich hier. Die Seriennummer befindet sich auf der Rückseite des Fernsehers, richtig?

**Mitarbeiter:** Ja, genau. Bitte nennen Sie mir auch Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten, damit wir Sie über den weiteren Verlauf informieren können.

**Kunde:** Mein Name ist Max Mustermann, und meine Telefonnummer lautet 0123456789. Soll ich die Informationen jetzt durchgeben?

**Mitarbeiter:** Ja, bitte geben Sie mir die Kaufdaten, die Seriennummer und Ihre Kontaktdaten durch. Ich notiere sie gleich in der Serviceanfrage.

**Kunde:** Die Kaufdaten sind der 1. Juni 2023, und die Seriennummer lautet ABC123456.

**Mitarbeiter:** Vielen Dank, Max. Ich habe alle Informationen aufgenommen. Unser Kundenservice wird sich in Kürze bei Ihnen melden, um einen Termin für die Reparatur zu vereinbaren. Falls weitere Informationen benötigt werden, werden sie Sie kontaktieren.

**Kunde:** Gut, vielen Dank für Ihre Hilfe. Ich hoffe, das Problem wird schnell behoben.

**Mitarbeiter:** Wir werden unser Bestes tun, um das Problem so schnell wie möglich zu beheben, Max. Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und Ihre Geduld. Bei weiteren Fragen oder Anliegen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

**Kunde:** Nochmals vielen Dank. Ich warte dann auf Ihren Anruf. Einen schönen Tag noch!

**Mitarbeiter:** Ihnen auch einen schönen Tag, Max! Bis bald und auf Wiederhören!

## **Analyse anhand des 4-Seiten-Modells**

### **1. Sachebene**

Auf der Sachebene geht es um den konkreten Inhalt der Serviceanfrage. Hier legt der Kunde dem Servicemitarbeiter zu Anfang sein Problem dar, in dem er ihm den hellen Fleck auf dem Bildschirm schildert. Danach erkundigt sich der Mitarbeiter nach der Garantie des Geräts und nimmt weitere Daten auf, die er zur Erstellung einer Serviceanfrage benötigt. Auf dieser Ebene liegt der Fokus auf der Lösung des technischen Problems des Kunden.

### **2. Beziehungsebene**

Die Beziehungsebene beschäftigt sich mit dem Aufbau und der Pflege der Beziehung zwischen dem Kunden und dem Servicemitarbeiter. Der Kunde hat bereits beim Kauf seines Fernsehers Vertrauen in das Unternehmen und eine positive Grundhaltung gegenüber diesem und den Produkten gezeigt, in dem er die erweiterte Garantie abgeschlossen hat. Der Mitarbeiter wiederum bemüht sich, diesem Vertrauen gerecht zu werden und betont die Bedeutung der Kundenzufriedenheit. Beide Parteien zeigen über den gesamten Verlauf des Dialogs um Freundlichkeit und Höflichkeit und schaffen so eine professionelle und vertrauensvolle Beziehungsebene

### **3. Selbstkundgabe**

Auf der Ebene der Selbstkundgabe gibt der Kunde seine Wünsche und Bedürfnisse in Bezug auf seine Anfrage preis. Er signalisiert dem Servicemitarbeiter, dass er frustriert oder enttäuscht über sein Problem mit dem Fernseher ist. Mit Erwähnung seiner erworbenen Garantie signalisiert er, dass er die Hilfe des Unternehmens bei der Lösung dieses Problems erwartet. Der Servicemitarbeiter zeigt Verständnis für die Unannehmlichkeiten. Er gibt dem Kunden zu verstehen, dass das Unternehmen sein Problem ernst nimmt und man sich schnellstmöglich darum kümmern wird.

### **4. Appell**

Der Appell beinhaltet die Handlungsaufforderung oder der Wunsch, der in der Kommunikation an der anderen gerichtet wird. In diesem Fall liegt der Appell des Kunden darin, das Problem mit dem hellen Fleck auf dem Fernseher zu beheben oder eine andere, angemessene Lösung anzubieten. Der Kunde erwartet, dass das Unternehmen ihm eine zufriedenstellende Antwort liefert oder Maßnahmen einleitet, um das Vertrauen des Kunden wiederherzustellen. Der Mitarbeiter ist um solche eine Antwort bemüht, appelliert allerdings an den Kunden, weiterhin Geduld zu haben und sich bei weiteren Fragen oder Anliegen wieder an den Kundenservice zu wenden. Dadurch geben beide Gesprächsparteien klare Handlungsanweisungen für die jeweils andere Seite.