**Lernfeld 6**

**Serviceanfragen bearbeiten**

Übung Richtige Kundenansprache

**Aufgabe**

Die Praxisgemeinschaft Gesundbrunnen stellt als Arztpraxis besondere Anforderungen an Sie – die IT-Solution GmbH. Neben spezifischen fachlichen Kompetenzen sind weitere Fähigkeiten und Verhaltensformen erforderlich.

a) Worauf ist im Kundengespräch mit einer Arztpraxis besonders zu achten, was ist hierbei unter   
 sozialer Kompetenz zu verstehen? (4 P.)

Einschätzen der Dringlichkeit, Fachkompetenz, Ruhe in Stress/Gefahrensituationen wahren können /Beruhigen können, Empanthie.

Empathie, Aufmerksamkeit dem Gegenüber, Kommunikationsfähigkeit, Interaktionsfähigkeit.

b) Erreichen von Kundenzufriedenheit: um einen Kunden langfristig an das Unternehmen  
 zu binden ist es nicht ausreichend ihn zufriedenzustellen. Beschreiben Sie anhand   
 von 4 Maßnahmen, wie Sie Ihre Kunden begeistern wollen. (4 P.)

Verbindlichkeit/Vertrauen

Umfangreiches Serviceangebot

Rückmeldungen/Feedback Formulare

Treueboni

Markenidentifizierung, Marketing

c) Viele Kunden- und Supportanfragen gehen telefonisch ein und werden dort auch bearbeitet.  
 Erläutern Sie kurz, worauf es beim Telefonieren im Speziellen ankommt. (2P)

Strukturiert vorgehen da Gestik und Mimik fehlt.

Klar und deutlich reden.

Auf den Kunden angepasstes Vokabular nutzen.

Etikette.

d) Anamnese: Um, das Kundenanliegen möglichst von Beginn an richtig verstehen zu können,   
 bedarf es der richtigen Fragen / Fragetechniken. Worin unterscheiden sich geschlossene von   
 offenen Fragen? Formulieren Sie je zwei Beispiele (4 P.)

Geschlossene Fragen: Sind fragen bei der man eine Begrenze Auswahlmöglichkeit vorgibt.´

Hast du Hunger? (Ja / Nein), Möchtest du einen Apfel oder eine Birne? (Apfel / Birne)

Offene Fragen: Sind fragen in der die Antwort einen größeren Rahmen umfasst.

Was möchtest du zum Essen haben? Wie Lautet ihre aktuelle Adresse?

e) Sie werden als Techniker angefordert, um bei einem Kunden einen Computer zu reparieren. Der   
 Kunde ist aggressiv und beschimpft Sie, dies sei nicht der erste Reparaturversuch. Was tun   
 Sie? (2 P.)

Beruhigende Maßnahmen einleiten (z.B. Getränke anbieten, ruhig einreden)

Im schlimmsten Fall Situation verlassen und einen neuen Termin ausmachen, wenn sich der Kunde

wieder beruhigt hat.

Klare Ansagen/Optionen bieten und sich ggf. für die missglückte Reparatur entschuldigen.