**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.)

Auf die besonderen Anforderungen einer Arztpraxis (Datenschutz, Zeitdruck). Problem- und lösungsorientiertes Arbeiten. Fokussiert arbeiten, um nicht unnötig viel Zeit zu beanspruchen. Besonders respektvoller Umgang. -> Dr. 😉/ Businesskunde

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.)

Bonusprogramme, Personalisierung, Kundenfeedback, Cross-Selling, Spezial-Angebote

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

Fokussierung auf Problemlösung, Verständlichkeit, Freundlichkeit und Höflichkeit. Humor lockert die Situation auf.

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 erlauben eine Beantwortung mit ja oder nein und dienen als Bestätigung, Abschluß eines Gesichtspunkts.

Beispiele: „Sehen Sie das auch so?“, Sind wir bis jetzt einer Meinung?“

Offene Fragen bewegen einen Kunden dazu, auf eine Frage detaillierter eingehen zu müssen: „Was halten Sie von dem Produkt?“ „Was wäre eine bessere Möglichkeit, etc.?“ „Was stellen Sie sich vor?“

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.)

Die Situation befrieden. Ziel- und lösungsorientiert nachfragen, um das Problem zu beseitigen. Verständnis äußern. Evtl. mit Humor die Situation auflockern. Den Kunden nicht als „König“, sondern als „Gast“ behandeln.