**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.)  
Bewusstsein für die Vertraulichkeit der Daten, Geduld bei Unterbrechungen, Empathie.

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.)

\* Kurze Wartezeiten in der Hotline  
\* Kurze Entscheidungsketten/ Bearbeitungszeiten

\* Rückrufservice  
\* Übergangslösungen

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

\* Die Verbindung sollte Störungsfrei sein  
\* Sprachbarrieren sollten vermieden werden (Sprache, Tempo, Aussprache, Lautstärke)

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 so gestellt, dass die Antwortmöglichkeiten klar begrenzt sind.  
- Haben Sie den letzten Keks gegessen?  
- Wiegt der Boxer mehr oder Weniger als 70 Kg?

\*offene Fragen sind so gestellt, dass der Antwortende keinen eindeutigen Rahmen für seine Antwort hat  
- Welche Kekse essen Sie gerne?  
- Was verstehen Sie unter Hochleistungssport?

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.)

\*Ich sage ihm, dass es mir Leid tut, dass er diese Erfahrung machen musste und, dass ich mein Bestes tun werde das Problem zu lösen, wenn er das möchte.

Ruhig bleiben, Angriffe nicht persönlich nehmen, höflich bleiben, den Kunden zu einem konstruktiven Umgang führen. Sich dennoch nicht alles gefallen lassen.