**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.)

Ansprache mit Herr Dr. Wäscher

Kundengerechte Sprache. Wie würde mein Gegenüber mich verstehen.

Speichermedium anstatt SSD, je nach Kunden

(Man könnte davon ausgehen, dass der Kunde geringe IT Kenntnisse hat.)

Beratungsgespräch außerhalb der Sprechzeiten.

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.)

* Werbegeschenk
* Rückfragen nach Zufriedenheit.
* Willkommensbonus
* Aktives Zuhören
* Absprachen einhalten
* Übergangslösung. Leihgerät anbieten etc.

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

Klar und deutlich sprechen

Sprechgeschwindigkeit

Auf den Punkt kommen

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.)

Offene Fragen sind Fragen mit W-Wörtern, Geschlossene Fragen kann man mit Ja oder Nein beantworten.

Geschlossen: Leuchtet die grüne Lampe am Router?

Geschlossen: Haben Sie den Computer neu gestartet?

Offen: Was kann ich (sonst noch) für Sie tun?

Offen: Können Sie das Problem beschreiben?

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.)

Verständnis zeigen. „Ich kann Ihren Ärger verstehen“ Im schlimmsten Fall abrechen.

Sachlich bleiben.

Entschuldigungen auslassen. Wenig Angriffsfläche geben. Wie können wir das Problem lösen.