**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.)  
  
Kunden ernst nehmen

Freundlich sein

Fachliche Kompetenz zeigen

Auf das Kunden Problem individuell eingehen, sprich finanzielle Lage, Zeiten, etc.

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.)

Versprich 110% aber gib 130%: statt einfach nur das „must have“ zu geben leiste mehr als der Kunde sich vorstellt und noch mehr.

Sprich Kunden mit Namen an: ein Kunde fühlt sich immer persönlich angesprochen, wenn dieser auch direkt angesprochen wird und nicht wie eine Nummer.

Sei freundlich und offen: nichts ist tödlicher als ein genervter Mitarbeiter dem man ansieht, das er keine Lust an dieses Gespräch hat.

Lächle.!

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

klare deutliche aussprache.

Ruhig bleiben und im ernstfall deeskalierend wirken, streitgespräche lösen keine probleme

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 ja/nein fragen, z.B.kann ich sonst noch etwas für sie tun oder ist das problem gelöst worden?

offene fragen sind fragen mit variablen antworten wie z.b.: wo liegt den das problem oder was haben sie denn bisher schon getan.

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.)

ruhig bleiben und versuchen deeskalierend zu wirken. Die Beleidigungen nicht an sich rankommen lassen.

Stelle jedoch klar wo die grenzen liegen, im ernstfall brich die arbeit ab.