

Kurzbeschreibung der Aufgabe

Aufgabentitel: 001_KBM_Beschwerdemanagement

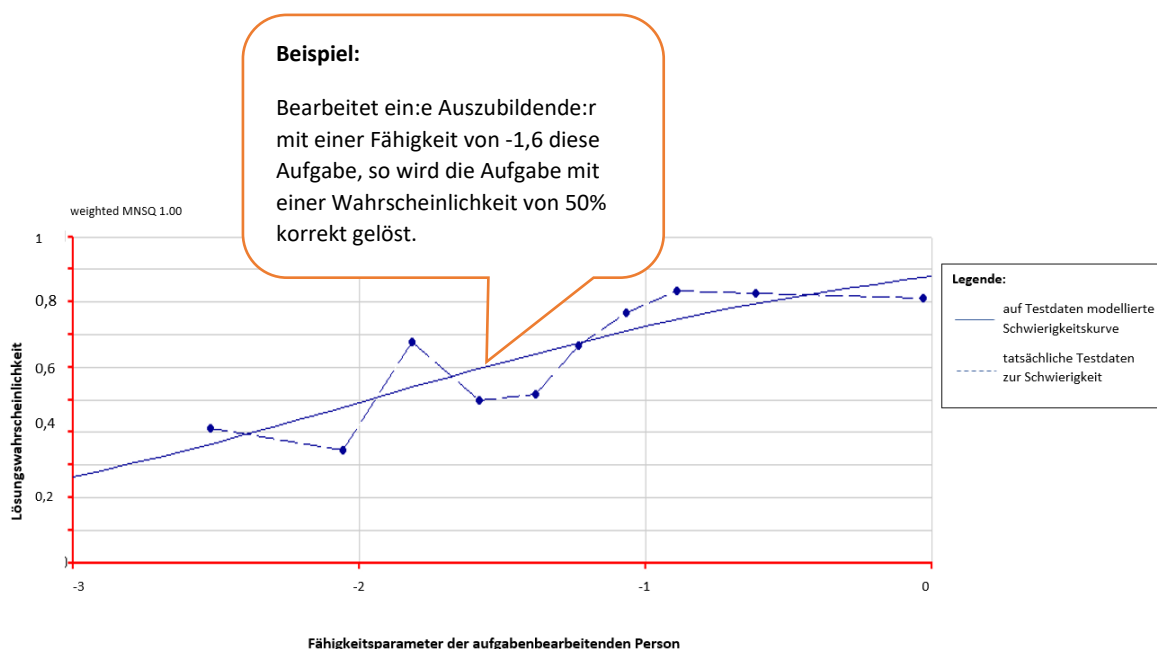
Aufgabenschwerpunkt: Kundenbeschwerden bearbeiten

Lernfeld laut Rahmenlehrplan: Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

Ausbildungsjahr laut Rahmenlehrplan: 2. Ausbildungsjahr

Aufgabenschwierigkeit:

In der unten abgebildeten Graphik wird die Lösungswahrscheinlichkeit dieser Aufgabe (y-Achse) in Abhängigkeit zur Personenfähigkeit der aufgabenbearbeitenden Person (x-Achse) dargestellt. Die charakteristisch für diese Aufgabe aufgezeigte Schwierigkeitskurve (durchgezogene Kurve) wurde basierend auf tatsächlichen Testdaten (gestrichelte Kurve) modelliert. Die positive Steigung dieser Kurve zeigt, dass die Wahrscheinlichkeit, dass eine Person die Aufgabe korrekt bearbeitet, steigt, wenn die Fähigkeit einer Person steigt (und umgekehrt). Je näher die Kurve an der x-Achse verläuft, desto schwere ist die Aufgabe einzustufen. Aufgrund des Kurvenverlaufs kann auf einen **geringen Schwierigkeitsgrad** der Aufgabe (**Schwierigkeitsparameter = -1,965**) geschlossen werden.



Kurze Beschreibung der Aufgabenanforderungen

- **Aufgabenbezogene Inhalte und berufliche Anforderungen/Handlungen**

Nach einer ersten Situierung erfassen die Auszubildenden die Problemsituation über einen E-Mail-Abruf auf einem interaktiven Bild. Aus der E-Mail geht eine Beschwerde über einen fehlerhaften Warenerhalt bei einem Kunden hervor. Die Auszubildenden erkennen eigenständig die Vertragsstörung (Falschlieferrung - aus bereitgestellten den Lieferscheinen und Bestelllisten). Die Auszubildenden prüfen den Rechtsanspruch nach dem BGB und kommunizieren den Sachverhalt normgerecht mit den Vertragspartnern. Dabei sind unstrukturierte aber teils auch irrelevante Informationen zu bewerten, um auf die Lösung (eindeutig) zu kommen. Eine Begründung ist am Ende mehrperspektivisch (Unternehmens-, Lieferanten-, und Kundenperspektive) in Form einer Antwortmail an den Kunden vorzunehmen und mögliche Nebenwirkungen sind abzuwägen.

- **Materialien, Anwendungssoftware (z. B. Excel) zur Aufgabenlösung**

als Bild abgebildete E-Mail integriert in einem interaktiven Bild, Bestellscheine als PDF-Dokumente, BGB-Auszug als PDF-Dokument, Lieferscheine als PDF-Dokumente, Übersicht der Kundenbestellungen als PDF-Dokumente, E-Mail als Antwortvorlage

- **Kognitive Anforderungen**

- Identifizierung der Problemsituation durch eine Kunden-E-Mail
- Planung und Durchführung der Lösungsmöglichkeiten basierend auf der gegebenen Informationslage (viele Informationen, teils unstrukturiert)
- Entscheidungsfindung im Lösungsprozess (begrenzter Lösungsraum)
- Reflektion und Begründung der Problemlösung insbesondere in Bezug auf verschiedene Interessengruppen (hier: Unternehmen und Kunden) und mögliche negative Nebenwirkungen (Kundenzufriedenheit)

- Hineinversetzen in die Problemsituation
- Verarbeitung verschiedener Repräsentationen medialer Elemente

Problemsituation und Arbeitsauftrag:

Sie absolvieren Ihre Ausbildung bei der *PRIVATBRAUEREI HOPFENGLÜCK* und sind aktuell im 3. Ausbildungsjahr.

Seit Anfang des Monats sind Sie im **Kundenservice** eingesetzt. Nachdem Sie zunächst hospitiert und sich Notizen zu Gesprächsabläufen gemacht haben, dürfen Sie nun endlich auch selbst Kundengespräche entgegennehmen.



Sie widmen sich dem E-Mail-Postfach, da auch die **Bearbeitung des Posteingangs** und der dort eintreffenden Nachrichten zu Ihren täglichen Aufgaben gehört. Hier finden Sie folgende Nachricht vor:

Interaktives Bild: Cursor über Bildschirm bewegen, um E-Mail anzeigen zu lassen.



E-Mail öffnet sich

Von: harald.meckerbeck@gmail.com
Betreff: Reklamation Bestellung 78452
Datum: 18. Mai 2021
An: kundenservice@hopfenglueck.de

HM

Sehr geehrte Damen und Herren,

soeben wurde meine Getränkebestellung kontaktfrei durch Ihren mobilen Lieferdienst *Hopfenglück auf Rädern* geliefert. Bei sofortiger Prüfung der Lieferung stellte ich fest, dass statt 2 Kästen Hopfenglück Helles, 1 Kasten Hopfenglück Helles und 1 Kasten Hopfenglück Weizen bei mir ankamen. Bitte korrigieren Sie das umgehend.

Mit freundlichen Grüßen,
Harald Meckerbeck

ASCOT+-Projekt (Förderkennzeichen 21AP001A und 21AP001B)

- Bestellung_78452.pdf (150.54 KB)
- Bestellung_78453.pdf (150.48 KB)
- BGB.pdf (1.60 MB)
- Hopfenglück auf Rädern.pdf (212.29 KB)
- Kundenbestellungen.xlsx (19.51 KB)
- Lieferschein_000378.pdf (150.92 KB)
- Lieferschein_000379.pdf (151.02 KB)

viele (teils irrelevante) Dokumente

Privatbrauerei Hopfenglück

Privatbrauerei Hopfenglück – Bierstraße 49 – 60320 Frankfurt am Main
Herr Harald Mackerbeck
An der allen Weide 25
60379 Gartenstadt

Privatbrauerei Hopfenglück
Bierstraße 49
60320 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 33379 62
Mail: kundenservice@hopfenglueck.de
www.privatbrauerei-hopfenglueck.de

Bestellung

LieferNr.: 000379 BestellNr.: 78452 Kunden-Nr.: 1002 Datum: 17.05.2021

Art.-Nr.	Bezeichnung	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis
11111	Hopfenglück Helles	2 Kästen	10,00 EUR	20,00 EUR
Zwischensumme				20,00 EUR
19% MwSt.				3,80 EUR
Gesamtbetrag				23,80 EUR

Vielen Dank für Ihre Bestellung.

Privatbrauerei Hopfenglück | Volkshaus Frankfurt am Main | IBAN: DE 57 1234 5678 9999 9999 99 | Steuer-Nr.: 12345678
Herr Heinrich Hoppe | BZ: 123 4567 89 | BIC: ABCDEF | Finanzamt Frankfurt am Main
Bierstraße 49 | KTO: Heinrich Hoppe

Privatbrauerei Hopfenglück

Privatbrauerei Hopfenglück – Bierstraße 49 – 60320 Frankfurt am Main
Frau Heidi Hasenreich
Schreiberstraße 3
60379 Gartenstadt

Privatbrauerei Hopfenglück
Bierstraße 49
60320 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 33379 62
Mail: kundenservice@hopfenglueck.de
www.privatbrauerei-hopfenglueck.de

Lieferschein

LieferNr.: 000378 BestellNr.: 78453 Kunden-Nr.: 1003 Datum: 17.05.2021

Vielen Dank für Ihre Bestellung. Wir liefern Ihnen wie vereinbart folgende Waren:

Art.-Nr.	Bezeichnung	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis
11111	Hopfenglück Helles	2 Kästen	10,00 EUR	20,00 EUR
Zwischensumme				20,00 EUR
19% MwSt.				3,80 EUR
Gesamtbetrag				23,80 EUR

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Privatbrauerei Hopfenglück | Volkshaus Frankfurt am Main | IBAN: DE 57 1234 5678 9999 9999 99 | Steuer-Nr.: 12345678
Herr Heinrich Hoppe | BZ: 123 4567 89 | BIC: ABCDEF | Finanzamt Frankfurt am Main
Bierstraße 49 | KTO: Heinrich Hoppe



HOPFENGLÜCK AUF RÄDERN

Ihr mobiler Liefersdienst der Privatbrauerei Hopfenglück

SCHNELLE LIEFERUNG

BESTELLUNG HEUTE
LIEFERUNG MORGEN

SCHAUEN SIE VORBEI

www.privatbrauerei-hopfenglueck.de
EINE RIESIGE AUSWAHL ERWARTET SIE

JETZT NEU

Auf Wunsch kontaktfreie Lieferung

WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Ihre Privatbrauerei Hopfenglück

Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz sowie des Bundesamtes für Justiz - www.gesetze-im-internet.de

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

§ 68

Ausfertigungsdatum: 18.08.1896

Volltext:

*Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909, 2003 I S. 730), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 4. Mai 2021 (BGBl. I S. 852) geändert worden ist

Stand: Neugefasst durch Bek. v. 2.1.2002/142, 2909, 2003, 738; zuletzt geändert durch Art. 4 Abs. 4 G. v. 7.5.2021/1850

Hinweis: Änderung durch Art. 1 G. v. 4.5.2021/1882 (Nr. 21) mWV 1.1.2023 noch nicht berücksichtigt

Dieses Gesetz dient der Umsetzung folgender Richtlinien:

- Richtlinie 75/010/EWG des Rates vom 9. Februar 1975 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen (ABl. EG Nr. L 39 S. 40).
- Richtlinie 77/181/EWG des Rates vom 14. Februar 1977 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Wahrung von Ansprüchen der Arbeitnehmer beim Übergang von Unternehmen, Betrieben oder Betriebsstellen (ABl. EG Nr. L 62 S. 240).
- Richtlinie 85/374/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (ABl. EG Nr. L 372 S. 31).
- Richtlinie 87/102/EWG des Rates zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über den Verbraucherkredit (ABl. EG Nr. L 42 S. 48), zuletzt geändert durch die Richtlinie 98/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 1998 zur Änderung der Richtlinie 87/102/EWG zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über den Verbraucherkredit (ABl. EG Nr. L 101 S. 17).
- Richtlinie 90/314/EWG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (ABl. EG Nr. L 158 S. 59).
- Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. EG Nr. L 95 S. 29).
- Richtlinie 94/17/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 1994 zum Schutz der Erwerber im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Verträgen über den Erwerb von Teilhabungsunternehmen an Immobilien (ABl. EG Nr. L 260 S. 82).
- die Richtlinie 97/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Januar 1997 über grenzüberschreitende Überweisungen (ABl. EG Nr. L 43 S. 25).
- Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz (ABl. EG Nr. L 144 S. 19).
- Artikel 3 bis 5 der Richtlinie 98/26/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über die Wirksamkeit von Abrechnungen in Zahlungs- und Wertpapierliefer- und -abrechnungssystemen vom 19. Mai 1998 (ABl. EG Nr. L 166 S. 43).
- Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchergüterkaufs und der Garantien für Verbrauchergüter (ABl. EG Nr. L 171 S. 12).
- Artikel 10, 11 und 18 der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt ("Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr" (ABl. EG Nr. L 178 S. 1)).
- Richtlinie 2000/35/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. Juni 2000 zur Bekämpfung von Zahlungsverzug im Geschäftsverkehr (ABl. EG Nr. L 200 S. 35).

Lösungseingabe:

Bitte vervollständigen Sie die Antwort-E-Mail.

Sehr geehrter Herr Meckerbeck,

vielen Dank für Ihre E-Mail und dass Sie sich umgehend bei uns gemeldet haben. Es , Ihr Anspruch ist . Wir können Ihre Reklamation , denn die Prüfung Ihrer Bestellung hat ergeben, dass . Daher .

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Hopfenglück Kundenservice