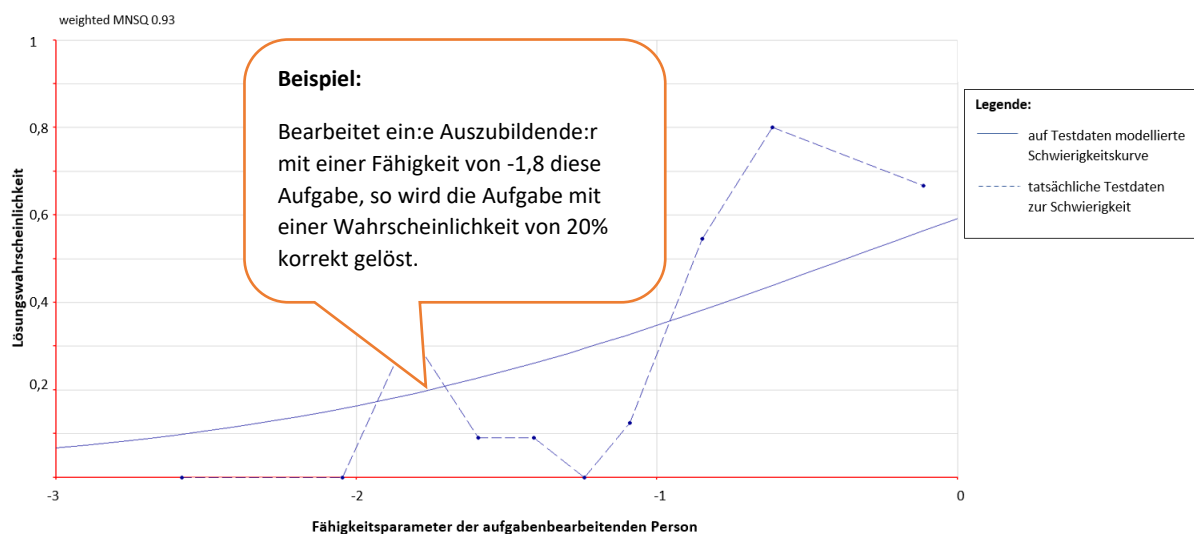


Kurzbeschreibung der Aufgabe

Aufgabentitel:	008_KBM_Beschwerdemanagement
Aufgabenschwerpunkt:	Kundenbeschwerde 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 **mittleren Schwierigkeitsgrad** der Aufgabe (**Schwierigkeitsparameter = -0,369**) geschlossen werden.



Kurze Beschreibung der Aufgabenanforderungen

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

Zu Beginn der Aufgabe erfassen die Auszubildenden die Problemsituation über eine Audiosequenz, welche ein Telefonat zwischen einem Kunden und der Auszubildenden wiedergibt. Der Kunde reicht eine Beschwerde über eine defekte Kamera ein. Die Auszubildenden überprüfen die Beschwerde des Kunden auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche Leitlinien. Es sind die Interessen des Betriebes und die Kundenzufriedenheit gegeneinander abzuwägen. Als Ergebnis ist eine Kundenantwort in Form einer E-Mail zu formulieren. Zu Dokumentationszwecken wird im Anschluss eine Begründung festgehalten. Diese ist mehrperspektivisch (Unternehmens- und Kundenperspektive) vorzunehmen und mögliche Nebenwirkungen sind abzuwägen.

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

Audiosequenz, Leitlinien des Unternehmens als PDF-Dokument, bildhafte E-Mail mit weiteren Informationen zum Sachverhalt, E-Mail als Antwortvorlage (Auswahl- und Freitextfeldern), weiterer Arbeitsauftrag als bildhafte Notiz auf dem Schreibtisch, E-Mail als Antwortvorlage (freies Textfeld)

- **Kognitive Anforderungen**

- Identifizierung der Problemsituation und Handlungsziele durch die Audiosequenz
- Planung und Durchführung der Lösungsmöglichkeiten basierend auf der gegebenen Informationslage (viele Informationen, strukturiert)
- Entscheidungsfindung im Lösungsprozess (begrenzter/offener Lösungsraum)
- Reflektion und Begründung der Problemlösung insbesondere in Bezug auf verschiedene Interessengruppen (hier: Unternehmen und Kunden) und mögliche negative Nebenwirkungen

- Hineinversetzen in die Problemsituation
- Verarbeitung verschiedener Repräsentationen medialer Elemente

Problemsituation und Arbeitsauftrag:

Nach erfolgreichem Abschluss Ihrer Ausbildung zur Kauffrau/zum Kaufmann für Büromangement wurden Sie von der *Blitzfoto AG* übernommen. Aktuell sind Sie im Beschwerdemanagement eingesetzt.



Die *Blitzfoto AG* ist ein mittelständisches Unternehmen, das Kameras herstellt und vertreibt.

Da Sie heute etwas früh im Büro angekommen sind, ist noch keiner Ihrer Kolleginnen und Kollegen vor Ort, als das Telefon klingelt. Sie nehmen das Telefongespräch entgegen.



▶ LEITLINIEN DER BLITZFOTO AG

Beschreibung des Anrufes:

Herr Hartwig (Kunde) ruft an und schildert, dass seine Kamera trotz entsprechender Tauchvorrichtung bei einem Tauchgang einen Defekt erlitten hat. Beide Produkte hat er bei der Blitzfoto AG erworben und ist bereits langjähriger Kunde. Frau Kohlmann (Auszubildende) nimmt den Anruf entgegen und nimmt die Beschwerde entgegen. Sie bittet Herrn Hartwig, die Kamera einzusenden, sodass eine Überprüfung stattfinden kann.

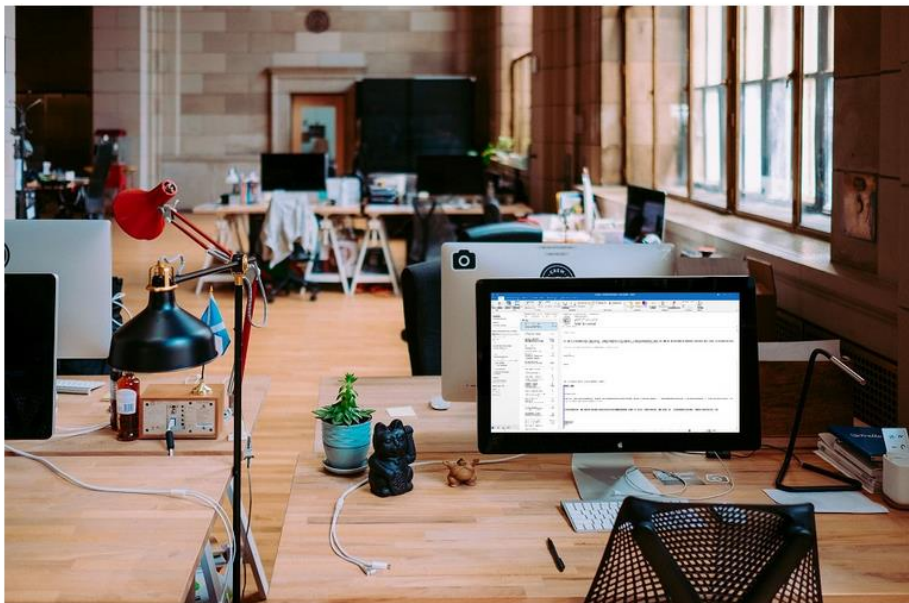


Quelle: <https://pixabay.com/de/photos/telefon-office-arbeit-out-of-office-2386192/>



Nach einigen Tagen kommt die von Herrn Hartwig zugeschickte Kamera an und wird sofort in die Reparaturwerkstatt zur Prüfung weitergegeben.

Nach erfolgter Prüfung erhalten Sie eine E-Mail von Ihrer Kollegin aus der Werkstatt.



Quelle: <https://pixabay.com/de/>



Daraufhin möchten Sie den Beschwerdefall von Herrn Hartwig weiter abwickeln und eine Antwort an ihn schreiben.

Lösungseingabe:

Sehr geehrter Herr Hartwig,

zunächst möchte ich Ihnen dafür danken, dass Sie uns auf den Defekt Ihrer Kamera hingewiesen haben. Wir arbeiten stets daran unsere Produkte zu verbessern.

Gerne möchte ich Ihnen mitteilen, dass

Aus diesem Grund möchten wir Ihnen anbieten, dass .

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie damit einverstanden sind. Uns ist es wichtig, Sie als Kunden zu behalten, sodass wir die für Sie perfekte Lösung finden möchten.

Bei Fragen und Anmerkungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße


R. Schwanke

Beschwerdemanagement Blitzfoto AG

 Als Sie nach der Mittagspause zu Ihrem Schreibtisch zurückkehren, liegt ein Notizzettel auf Ihrem Schreibtisch..



Bitte verfassen Sie eine E-Mail mit der Begründung an Ihre Vorgesetzte.



Pfad: