|  |
| --- |
| **Kundenanfrage Heizkörperinstallation** |

**Personen: Mitarbeiter SHK-Betrieb (SHK), Kundin**

SHK: Firma Schikaneder Haustechnik, Sie sprechen mit Abubaker Krisovalandou. Was

kann ich für Sie tun?

Kundin: Guten Morgen, Lotte Würth vom Bistro „Emma“ hier.

Ihre Firma hat vor zwei Monaten in unserem Bistro einen Heizkörper demontiert, weil sonst unsere neue Sitzbank nicht an die Wand gepasst hätte. Jetzt beginnt die Heizsaison und die Gäste unseres Bistros frieren.

SHK: (hat *mittlerweile die digitale Kundendatei vor sich.)*

Ja, ich erinnere mich. Wir habe Sie damals auf diesen Umstand hingewiesen.

Kundin: Das stimmt. Dennoch möchte ich Sie bitten, dass Sie uns nun schnellstens den neuen Heizkörper montieren. In unseren Räumlichkeiten ist es kalt. Die Gäste beschweren sich.

SHK: Liebe Frau Würth, ich kann Sie beruhigen. Ich sehe, dass für eine nachträgliche Heizkörpermontage sämtliche notwendigen Anschlussventile bei der Demontage bereits vorgesehen wurden, um bei Bedarf schnell handeln zu können.

Kundin: Dann bin ich ja beruhigt. Könnten Sie mir bitte schleunigst ein Angebot zukommen lassen, den unserem Bistro bleiben schon die Kunden weg.

SHK: Ich verstehe, dann schicke Ihnen noch heute einen Mitarbeiter vorbei, der sich ein Bild vor Ort macht, mit Ihnen mögliche neue Positionen bespricht und sich in diesem Zuge das, für die Montage benötigte, Material notiert.

Wann haben Sie Zeit?

Kundin: Wir haben von 15 bis 18 Uhr geschlossen. In dieser Zeit können Sie ungestört arbeiten. Ihr Mitarbeiter soll einfach an der Hintertüre bei „Bistro Emma“ klingeln. Mein Kollege oder ich werden für Sie da sein.

SHK: Wunderbar. Bitte nennen Sie mir noch eine Telefonnummer, unter der wir Sie, im Falle eines ungeplanten Zwischenfalls, erreichen können.

Kundin: Gerne. Sie erreichen uns unter der Nummer 07132168.

SHK: Vielen Dank. Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?

Kundin: Nein, danke.

SHK: Frau Würth, sollte Ihnen noch etwas zum Vorgang einfallen, so lassen Sie es uns bitte wissen. Wir sind jederzeit für Sie da.

Bitte teilen Sie uns nach Fertigstellung mit, ob Sie mit der Abwicklung des Auftrags sowie dem Verhalten unserer Mitarbeiter zufrieden waren.

Kundin: Sehr gerne. Auf Wiederhören.

SHK: Auf Wiederhören.

|  |
| --- |
| **Arbeitsauftrag:**   1. Höre dem Gespräch aufmerksam zu. 2. Beschreibe das Problem und definiere den sich daraus ergebenden Kundenauftrag. 3. Überlege Dir, welche (zusätzlichen) Informationen du für die Ausführung des Kundenauftrags benötigst.   Halte Deine Ergebnisse schriftlich in der Notiz-App fest. |