

Berufssprache Deutsch für Jugendliche in Ausbildung

Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit

Beruf	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
Jahrgangsstufe	11
Lernfeld	Gesprächssituationen bewältigen
Thema	„Wir reagieren kundenfreundlich am Telefon.“

Kernkompetenz des Lernfeldes:

„Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie (die Schülerinnen und Schüler) Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit.“

Curriculare Analyse:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über das Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun. Die Schüler und Schülerinnen achten auf die Vollständigkeit der Informationen auf der Sachebene und den angemessenen Ton auf der Beziehungsebene.

Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- a. dechiffrieren, welche Informationen der Gesprächspartner preisgibt, und nutzen diese zielorientiert.
- b. hören aufmerksam zu und notieren stichwortartig wesentliche Informationen.
- c. wenden kundenfreundliche Gesprächsstrategien an.

Lernsituation

Sie sind Auszubildende/r der Heinrich KG und im Verkauf eingesetzt. Nach der Mittagspause kommen Sie um 13 Uhr an Ihren Arbeitsplatz zurück und hören den blinkenden Anrufbeantworter ab:

Anrufer

„Ja, Westmoor am Apparat, Westmoor KG. Ich habe vor einiger Zeit eine große Menge Aktenvernichter bestellt und wir haben als Liefertermin eigentlich heute 11 Uhr vereinbart. Aber die Ware ist immer noch nicht da! Und jetzt ist schon Mittag! Ich bin Stammkunde bei Ihnen und da erwarte ich schnellstmögliche Lieferung. Wie stellen Sie sich das vor? Ich bin Händler und habe auch Verträge mit meinen Kunden, an die ich mich halten muss. Wenn ich schon bei Ihnen bestelle, dann erwarte ich die Lieferung am Vormittag und nicht irgendwann nach Feierabend! So geht das jedenfalls nicht. Kundenfreundlichkeit sieht für mich auch anders aus! Rufen Sie mich bitte schnellstmöglich zurück! Auf Wiederhören!“

Sie fragen bei der Spedition wegen des Liefertermins nach. Diese gibt an, dass die Lieferung zwischen 14 und 16 Uhr vorgesehen ist.

Materialien zur Lernsituation

M 1: Meine Gesprächsstrategien

M 2: Integrierte Grammatik (Paraphrasieren, höfliches Formulieren)

M 3: Strategieliste

M 4: Strategieliste mit Formulierungshilfen

M 5: Lösungsfokussiertes Feedback

Unterrichtsverlaufsplanung

<p>Schritte</p>			
<p>orientieren</p>	<p>Orientieren Sie sich, was von Ihnen verlangt wird.</p>	<p>Vorwissen aktivieren</p> <p>Besprechen Sie mit Ihrem Lernpartner:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In welcher Stimmung ist der Anrufer? - Welche Erwartung hat der Anrufer? - Welche Erfahrungen haben Sie mit ähnlichen Anrufen? 	
<p>informieren und dokumentieren</p>	<p>Informieren Sie sich über das Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun.</p>	<p>Nacherzählen eines Videos</p> <p>(1) Wählen Sie mit Ihrem Lernpartner ein geeignetes Video auf einer gängigen Videoplattform aus, das Ihnen weiterhelfen kann. <u>Tipp:</u> Geben Sie dazu folgenden Suchbegriff in die Suchmaschine ein: <i>4 Seiten</i></p>	<p>Nacherzählen eines Videos mit Hilfestellung</p> <p>(1) Wählen Sie mit Ihrem Lernpartner ein geeignetes Video auf einer gängigen Videoplattform aus, das Ihnen weiterhelfen kann. <u>Tipp:</u> Geben Sie dazu folgenden Suchbegriff in die Suchmaschine ein: <i>4 Seiten einer Nachricht 6:44.</i></p>

		<p><i>einer Nachricht 6:44.</i></p> <p>(2) Hören Sie aufmerksam zu und notieren Sie wesentliche Inhalte. <u>Tipp:</u> Stoppen Sie das Video bei Bedarf oder spulen Sie es zurück.</p> <p>(3) Zeichnen und beschriften Sie - den Sender mit vier Sprechblasen sowie - den Empfänger mit vier Ohren.</p> <p>(4) Besprechen Sie Ihre Notizen und ergänzen Sie bei Bedarf.</p>	<p>(2) Hören Sie aufmerksam zu und notieren Sie wesentliche Inhalte. <u>Tipp:</u> Stoppen Sie das Video bei Bedarf oder spulen Sie es zurück.</p> <p>(3) Bearbeiten Sie nun die Arbeitsaufträge. (M 1)</p>
<p>planen und dokumentieren</p>	<p>Skizzieren Sie Aufbau und Inhalt Ihres Rückrufs.</p>	<p>Markiertechnik</p> <p>Markieren Sie die Äußerungen des Kunden, die Sie mit verschiedenen Ohren hören können: Auf welche Aussagen müssen Sie eingehen, um ihn zu beruhigen? Notieren zu jeder Aussage das jeweilige „Ohr“, mit dem Sie diese Aussagen am besten „hören“.</p>	

		<p>Integrierte Grammatik</p> <p>Der Kunde fühlt sich ernst genommen, wenn Sie seine Äußerungen wiedergeben. Verwenden Sie hierfür Umschreibungen (= Paraphrasen).</p> <p>Sie sollten den Lösungsvorschlag auch höflich formulieren. Trainieren Sie. (M 2)</p> <p>Hinweis für die Lehrkraft: Aus didaktischen Gründen wurde die Theorie zur indirekten Rede hier auf den Nebensatz mit <i>dass</i> verkürzt.</p>	
		<p>Strategieliste für das erfolgreiche Telefonat</p> <p>Verwenden Sie das Gesprächsgerüst für die Planung des Telefongesprächs. Notieren Sie mögliche Formulierungen. (M 3)</p>	<p>Strategieliste für das erfolgreiche Telefonat mit Formulierungshilfen</p> <p>Nutzen Sie die Formulierungsvorschläge für die Planung des Telefongesprächs. (M 4)</p> <p>Drehbuch</p> <p>Erstellen Sie ein Drehbuch für das Telefonat: Notieren Sie dazu den Ablauf des Telefonats und Ihre</p>

			Antworten für den Kunden.
durchführen und präsentieren	Rufen Sie den Kunden zurück.	Rollenspiel Führen Sie den Rückruf durch.	
bewerten	Bewerten Sie den Rückruf.	Lösungsfokussiertes Feedback (M 5)	
reflektieren		Reflektieren Sie die Äußerung Ihres Chefs: „Das Beziehungsohr ist für Sie im Kundengespräch tabu.“	

Materialien

M 1 (Meine Gesprächsstrategien)

Meine Gesprächsstrategien: So verstehe ich, was der Kunde tatsächlich sagen möchte!

Ebene \ Aussage		„Das ist mir zu teuer!“	„Wir haben als Liefertermin heute 11 Uhr vereinbart!“
(1) _____	Welchen Sachinhalt hat die Aussage?		
(2) _____	Was verrät der Sender von sich?		
(3) _____	Wie stehen Sender und Empfänger zueinander?		
(4) _____	Was erwartet der Sender vom Empfänger?		

Tipps:

- Verwenden Sie „_____“: z. B. „Das kann ich verstehen, anderen Kunden ging es schon ähnlich.“ → Der Kunde fühlt sich _____.
- Achten Sie auf Ihre _____ → Mimik, _____

Aufträge:

a) Ergänzen Sie die linke Spalte der Tabelle mithilfe des Wortspeichers.

[Lassen Sie die rechte Spalte „Wir haben als Liefertermin heute 11 Uhr vereinbart!“ noch frei.]

Appell	Ich habe kein Vertrauen zu Ihnen.		Kissenformulierungen	Kunde
Mein Budget ist gar nicht so groß.		Selbstkundgabe		Gestik
Ich halte diesen Preis nicht für angemessen!		Körpersprache	Sachebene	
Tonfall	wertgeschätzt	Ich will einen Rabatt.	Beziehungsebene	verstehen

b) Besprechen Sie mit Ihrem Lernpartner folgende Zeichnung:



Tipp: Diese Fragen und Informationen helfen Ihnen, die Zeichnung zu beschriften:

- Wer ist der Sender? Wer ist der Empfänger?
- Beschriften Sie die Balken mit den restlichen drei Ebenen. Sie werden auch als die vier Seiten einer Nachricht bezeichnet.

c) Ergänzen Sie in der Tabelle die rechte Spalte zur Kundenäußerung „Wir haben als Liefertermin heute 11 Uhr vereinbart!“

d) Berücksichtigen Sie Ihre Notizen (M 1) bei Ihrem Rückruf.

M 2 (Integrierte Grammatik)

So nutzen wir sprachliche Mittel, um den Kunden zu besänftigen!

Kunden fühlen sich besser verstanden, wenn wir ihre Äußerungen sinngemäß umschreiben (= paraphrasieren) und so das Gefühl vermitteln, dass wir Verständnis für ihr Anliegen zeigen. Mithilfe von Paraphrasen signalisieren wir, dass wir der Kundschaft zuhören und ihre Anliegen ernstnehmen. Anschließend formulieren wir unsere Bitte/unseren Lösungsvorschlag höflich mit *würde*:

Kunde sagt:	(1) Wir geben seine Äußerung wieder und zeigen Verständnis. (2) Wir formulieren höflich mit <i>würde</i>.
„Das ist mir zu teuer!“	„Sie erwähnten, dass Ihnen das zu teuer ist. Das kann ich gut verstehen. Ich würde Ihnen gerne erklären, wie Ihnen das Produkt hilft, Kosten einzusparen.“
„Das Gerät funktioniert nicht!“	„Sie gaben an, dass das Gerät nicht funktioniert. Das ist natürlich nicht in Ordnung. Es würde uns sehr weiterhelfen, wenn Sie uns eine genaue Fehlerbeschreibung geben.“

 **Training:** Ergänzen Sie die rechte Spalte:

Das sagt der Kunde:	So zeigen wir, dass wir den Kunden ernst nehmen:
„Das geht mir heute zu langsam.“	
„Ich habe vor zwei Wochen bestellt. Die Lieferung ist aber noch nicht gekommen.“	
„Sie verlängern sicher die Garantiezeit gegen Zahlung eines Aufpreises.“	
„Die gelieferte Ware zeigt Mängel.“	

M 3 (Strategieliste) Strategieliste für ein erfolgreiches Telefonat

Phase	Inhalt	meine Formulierung
<u>Kontakt knüpfen:</u>		
	Ich begrüße mit Namen.	
Sympathie	Small Talk	
Anlass	Warum rufe ich an?	
Überblick	Das ist mein Ziel bei diesem Anruf.	
<u>Kontakt gestalten:</u>		
Problem klären	Ich gehe auf das Anliegen des Kunden ein. (Tipp: Informationen der Selbstkundgabe nutzen)	
Lösung vorschlagen	So können wir das Problem konkret lösen.	
<u>Kontakt beenden:</u>		
Zusammenfassung	Das haben wir besprochen.	
Verabschiedung	Das Telefonat soll positiv in Erinnerung bleiben.	

M 5 (Strategieliste mit Formulierungshilfen)

Strategieliste für ein erfolgreiches Telefonat mit Formulierungshilfen

Phase	Inhalt	Formulierung
<u>Kontakt knüpfen:</u>	Ich begrüße mit Namen.	„Guten Tag, Herr ...!“
Sympathie	Small Talk	„Waren Sie mit der letzten Lieferung zufrieden? ...“
Anlass	Warum rufe ich an?	„Ich habe Ihre Nachricht auf dem Anrufbeantworter abgehört. Dabei ...“
Überblick	Das ist mein Ziel in diesem Anruf.	„Ich würde gerne ...“
<u>Kontakt gestalten:</u>		
Problem klären	Ich gehe auf das Anliegen des Kunden ein. (Tipp: Informationen der Selbstkundgabe nutzen)	„Sie haben beschrieben, dass ... Das habe ich so verstanden, dass ...“
Lösung vorschlagen	So können wir das Problem konkret lösen.	„Ich werde mich um ... kümmern. Sie können sich darauf verlassen.“
<u>Kontakt beenden:</u>		
Zusammenfassung	Das haben wir besprochen.	„Ich fasse nochmals zusammen: ...“
Verabschiedung	Das Telefonat soll positiv in Erinnerung bleiben.	„Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.“

Lösungshinweise

zu M 1

So verstehe ich, was der Kunde tatsächlich sagen möchte!

Ebene \ Aussage		„Das ist mir zu teuer!“	„Wir haben als Liefertermin heute vereinbart!“
(1) Sachebene	Welchen Sachinhalt hat die Aussage?	„Ich halte diesen Preis nicht für angemessen.“	„Der vereinbarte Liefertermin ist heute.“
(2) Selbstkundgabe	Was verrät der Sender von sich?	„Mein Budget ist gar nicht so groß.“ oder „So viel will ich nicht bezahlen.“	„Ich kriege womöglich Probleme, wenn ich meine Kunden nicht fristgerecht beliefe.“ oder „Ich benötige die Ware heute.“
(3) Beziehungsebene	Wie stehen Sender und Empfänger zueinander?	„Ich habe kein Vertrauen zu Ihnen. Sie sind unverschämt.“	„Sie sind unprofessionell, weil Sie sich nicht an den Vertrag halten.“ oder „Ich halte Sie für unzuverlässig.“
(4) Appell	Was erwartet der Sender vom Empfänger?	„Ich möchte einen Rabatt.“	„Lieferten Sie sofort!“

Tipps:

- Verwenden Sie „Kissenformulierungen“, z. B.: „Das kann ich verstehen, anderen Kunden ging es schon ähnlich.“ → Der Kunde fühlt sich wertgeschätzt.
- Achten Sie auf Ihre Körpersprache → Mimik, Gestik



Sender



Empfänger

✍ Training: Ergänzen Sie die rechte Spalte:

Das sagt der Kunde:	So zeigen wir, dass wir den Kunden ernst nehmen:
„Das geht mir heute aber zu langsam.“	„Sie sind der Meinung, dass es heute zu langsam geht. Das ist nachvollziehbar, Sie warten schon lange. Ich werde mich sofort um Ihr Anliegen kümmern.“
„Ich habe vor zwei Wochen bestellt. Die Lieferung ist aber noch nicht gekommen.“	„Sie sagen, dass Sie vor zwei Wochen bei uns bestellt haben und die Lieferung bei Ihnen noch nicht ankam. Das tut mir leid. Ich informiere mich über den aktuellen Lieferstatus und würde mich dann bei Ihnen nochmals melden.“
„Sie verlängern sicher die Garantizeit gegen Zahlung eines Aufpreises.“	„Sie wünschen, dass wir die Garantizeit gegen Zahlung eines Aufpreises verlängern. Das ist uns leider nicht möglich. Wir würden Ihnen bei Bedarf eine vergünstigte Reparatur im Schadensfall anbieten.“
„Die gelieferte Ware zeigt Mängel.“	„Sie geben an, dass die gelieferte Ware Mängel zeigt. Bitte bestätigen Sie diese Mängel schriftlich, dann würden wir uns sofort um eine kostenfreie Ersatzlieferung bemühen.“