

## Extra-Praxisauftrag Anliegen entgegennehmen

---

### Handlungskompetenzen

---

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### Ausgangslage

---

Mit diesem Praxisauftrag üben Sie, Anliegen von Kund:innen oder Lieferant:innen über verschiedene Kanäle entgegenzunehmen, zu bearbeiten und gegebenenfalls weiterzuleiten.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1: Überlegen Sie, mit welchen internen oder externen Kund:innen und Lieferant:innen Sie über welchen Kommunikationskanal (z. B. Telefon, E-Mail, Chat, persönlicher Kontakt) kommunizieren. Notieren Sie anschliessend:

- die fünf häufigsten Anliegen, die Sie bearbeiten
- die jeweilige Anspruchsgruppe, von der das Anliegen stammt
- den Kommunikationskanal, über den diese Anliegen bei Ihnen eingehen

---

Teilaufgabe 2: Erkundigen Sie sich nach den betrieblichen Richtlinien für die Nutzung der jeweiligen Kommunikationskanäle und halten Sie diese fest.

---

Teilaufgabe 3: Erstellen Sie für jedes Anliegen und jeden Kommunikationskanal mindestens zwei kundenorientierte Formulierungen für den Erstkontakt. Formulieren Sie zudem für jedes Anliegen zwei gezielte Fragen, um das Kundenbedürfnis besser zu erfassen. Definieren Sie abschließend die Merkmale einer erfolgreichen Kommunikation für jeden Kommunikationskanal.

---

Teilaufgabe 4: Notieren Sie, welche der Anliegen Sie selbst bearbeiten können und welche Sie gegebenenfalls an andere Stellen weiterleiten müssen. Klären Sie in diesem Fall, an wen Sie das Anliegen weiterleiten sollen, wenn Sie es nicht selbst bearbeiten können.

---

Teilaufgabe 5: Bearbeiten Sie in den kommenden Wochen die Anliegen, die in Ihren Verantwortungsbereich fallen, und leiten Sie alle übrigen an die zuständige Person weiter. Achten Sie dabei darauf, zeitnah zu reagieren, Ihre Sprache an Ihr Gegenüber anzupassen, die betrieblichen Standards einzuhalten, Weiterleitungen klar und vollständig zu übergeben und Ihr Gegenüber über die nächsten Schritte zu informieren.

Teilaufgabe 6: Bewerten Sie, ob Sie das Anliegen Ihres Gegenübers zufriedenstellend beantwortet haben. Dies erkennen Sie beispielsweise daran, dass keine Rückfragen mehr gestellt werden.

Bitten Sie zudem die Person, an die Sie ein Anliegen weitergeleitet haben, um Feedback, ob die übermittelten Informationen klar und vollständig waren.

---

Teilaufgabe 7: Schliessen Sie Ihre Dokumentation ab. Reflektieren Sie die Umsetzung, wie Ihnen dieser Praxisauftrag in der Praxis gelungen ist und leiten Sie sinnvolle Learnings für die Zukunft ab.

### **Hinweise zur Lösung**

---

Viele Betriebe halten Kommunikationsregeln schriftlich fest. Manchmal ist es sinnvoller, zum Telefonhörer zu greifen, statt eine lange E-Mail zu verfassen.

### **Organisation**

---

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus.

Für die Dokumentation Ihres Vorgehens benötigen Sie zwischen 45 und 60 Minuten