



Praxisauftrag: Erstkontakt gestalten und Anliegen entgegennehmen (d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, e1.bt1)

Handlungskompetenzen

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Ausgangslage

Anliegen von externen Kund*innen, Geschäftspartnern und Lieferanten kommen auf verschiedenen Kanälen zu Ihnen. Am Telefon sind Sie oft erste*r Ansprechpartner*in des Lehrbetriebs. Briefpost und E-Mails (info@) kommen über eine zentrale Stelle rein. Kund*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten führen auch persönliche Gespräche mit Mitarbeitenden.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Sie erkundigen sich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call. Sie notieren, wie Sie sich melden, welche Anliegen Sie an wen weiterleiten, und was Sie tun müssen, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist. Achten Sie auf die Sprache und passen Sie Ihre Ausdrucksweise an.

Teilaufgabe 2: Beantworten Sie E-Mails oder Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien. Notieren Sie, bei welchen Anliegen Mitarbeitende eine Kopie der Antwort benötigen. Leiten Sie E-Mails an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

Teilaufgabe 3: Sie begrüßen Kund*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben. Sie informieren die Mitarbeitenden.

Hinweise zur Lösung

Sie vermitteln Kund*innen, Geschäftspartner oder Lieferanten einen ersten Eindruck Ihres Lehrbetriebs, der möglichst positiv sein soll.

Organisation

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigen Sie zwischen 30 und 45 Minuten.