Praxisauftrag

« Produktrückmeldungen beantworten»

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen.

Ausgangslage

Du nimmst Rückmeldungen und Anliegen von Kundeinnen, Konsumenten, Lieferanten, Behörden, Arbeitskollegen etc. entgegen. Ob diese positiv oder negativ ausfallen, wichtig ist, dass du so rasch wie möglich erkennst, was für ein Bedürfnis hinter dem Anliegen steckt. So fühlt sich dein Gegenüber verstanden und gut aufgehoben.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei die Rückmeldungen und Anliegen professionell und kundenfreundlich entgegenzunehmen und in Zusammenarbeit mit internen Fachstellen professionell zu beantworten.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Verschaffe dir einen Überblick über Rückmeldungen und Anliegen, die bei deinem Betrieb eintreffen. Befrage dazu deine Arbeitskolleg\*innen und lese bereits erledigte Rückmeldungen und Anliegen im Archiv. Erstelle eine Übersicht über die häufigsten Rückmeldungen und besprich die Erkenntnisse aus deiner Recherche mit deiner vorgesetzten Person. |
| Teilaufgabe 2: | Befasse dich nun mit mindestens drei Reklamationsfällen. Welche Angaben benötigst du, um die Rückmeldungen auf die Beanstandung eines Kunden oder Konsumenten vollständig und verständlich erfassen zu können? Frage fehlende Angaben beim Absender nach, um die Beanstandung im betriebsinternen System erfassen zu können. Leite die Beanstandung an die internen Fachpersonen weiter und erfrage die Ursache für das Problem. |
| Teilaufgabe 3: | Erstelle aus den bestehenden Vorlagen und deinen gesammelten Informationen über die Ursache ein passendes Antwortschreiben an den Absender. Überlege dir, ob du dem Konsumenten einen Ersatz anbieten möchtest (Produkt, Gutschein, Gutschrift, etc.). Besprich dein Antwortschreiben mit deiner vorgesetzten Person und leite die weiteren Schritte ein. |
| Teilaufgabe 4: | Beantworte drei weitere Anfragen von Konsumenten (z.B. Lob, Produkterhältlichkeit, Idee, Auskunft, etc.) nach betrieblichen Richtlinien. Bitte deine Arbeitskolleg\*in um eine Rückmeldung, bevor du die Anfragen versendest. Achte dabei auf gewinnbringende und fehlerfreie Formulierungen. |
| Teilaufgabe 5: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |
|  |  |

Hinweise zur Lösung

Sei kreativ bei Deiner Dokumentation und nutze verschiedene Veranschaulichungsunterlagen (Formulare, Fotos etc.). In der Gestaltung Deiner Dokumentation hast du freie Hand

Organisation

Führe diesen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls

oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus

Für die Dokumentation Deines Vorgehens (Teilaufgabe 5) benötigst Du je nach Aufwand zwischen 120 und 150 Minuten.