Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Die Reklamation als Chance? – Mündlich und schriftlich mit Reklamationen umgehen

Karlheinz Handwerk, Billerbeck

© Karsten Schley

Wie gehe ich im direkten Gespräch kompetent mit Kundenreklamationen um? Wie reagiere ich am Telefon professionell auf eine Reklamation? Und wie verfasse ich selbst ein korrektes Reklamationsschreiben? Anhand praxisnaher Fallbeispiele und handlungsorientierter Methoden wie einer Simulation oder einem Rollenspiel üben Ihre Schüler den Umgang mit Kundenreklamationen im Gespräch und das Schreiben eigener Reklamationen.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	4–6 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	1. Sprechen: Reklamationsgespräche führen; 2. Schreiben: Reklamationen verfassen
Thematische Bereiche:	Reklamationen, Kundengespräche führen, Texte verfassen
Medien:	Karikatur, Farbseite, Infoboxen, Onlineartikel, Lernkarten, Leitfaden, Bilder, Rollenspiel, Rollenkarten, Simulation, Text-Puzzle

VORANSICHT

Fachliche Hinweise

Warum das Thema „Reklamationen" an beruflichen Schulen?

Eine zentrale Aufgabe des Deutschunterrichts an beruflichen Schulen ist es, die sprachliche Handlungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler[1] zu fördern. Dies gilt nicht nur für die allgemeine Sprachkompetenz, sondern auch für die Fähigkeit, die **Sprache im beruflichen Kontext** situationsgerecht und korrekt anzuwenden. In der vorliegenden Unterrichtsreihe geht es daher vorrangig darum, im Sinne einer integrierten Sprachförderung das Anwenden der Sprache mit beruflicher Praxis zu verbinden und damit einen starken Berufsbezug zu ermöglichen. Das **Thema „Reklamationen"** bietet sich hierzu besonders an, weil es sprachlich eine große Bandbreite verbaler Ausdrucksformen eröffnet und eine **hohe berufliche Relevanz** besitzt. In der Unterrichtsreihe werden sowohl die **Standardsprache** als auch die **Fachsprache** sowie die **gesprochene** und die **geschriebene Sprache** in Form von **Kundengesprächen** beziehungsweise **Geschäftsbriefen** zum Unterrichtsgegenstand.

Mündliche und schriftliche Reklamationen

Die Lernenden trainieren ihre Sprachkompetenz, indem sie üben, in konkreten beruflichen Situationen sprachlich zu handeln. Dabei wird von einem kommunikativ-funktionalen fachlichen Ansatz ausgegangen, der über berufliche Alltagsrelevanz verfügt und innerhalb eines fächerübergreifenden Kontextes entsteht. Das **Sprechen** in Form **persönlicher** und **telefonischer (Reklamations-)Gespräche** sowie das **Schreiben** in Form von **(Reklamations-)Briefen** stehen im Vordergrund der Reihe. Die Schüler lernen, sich in schwierigen beruflichen Situationen **sachlich korrekt** und **sprachlich kompetent** zu äußern und dabei die Sichtweisen ihres Gegenübers zu bedenken, um zu einvernehmlichen Lösungen zu gelangen. Aus kommunikationstheoretischer Sicht geht es dabei um folgende **Kommunikationsformen:** Die Gespräche sind sowohl **wechselseitig** und **mündlich** als auch **sachbezogen** ausgerichtet, während die Briefe sowohl wechselseitig und **schriftlich** als auch sachbezogen angelegt sind. In beiden Fällen wird **verbal** kommuniziert.

Die Reklamation – rechtliche Aspekte

Unter einer **Reklamation** versteht man die Beanstandung bezüglich eines Mangels. In der Praxis beruht eine Beanstandung in der Regel auf der Lieferung einer mit einem **Mangel behafteten Ware**. Eine Ware ist dann mangelhaft, wenn sie einen Sachmangel aufweist oder wenn ein Rechtsmangel vorliegt. Ein **Sachmangel** liegt vor, wenn die Beschaffenheit der Ware nicht den Vereinbarungen im Kaufvertrag entspricht. Ein **Rechtsmangel** besteht, wenn ein Dritter Rechte gegen den Käufer vorbringen kann, zum Beispiel bei in Unkenntnis erworbener Hehlerware.

In der vorliegenden Unterrichtsreihe geht es ausschließlich um Sachmängel. Es gibt verschiedene **Arten von Sachmängeln**. Dabei unterscheidet man den Mangel in der Art, der Beschaffenheit, der Güte und der Menge. Ein Mangel in der **Art** liegt vor, wenn ein **falsches Produkt** geliefert wurde. Von einem Mangel in der **Beschaffenheit** spricht man, wenn die **Ware beschädigt** ist. Ein **Güte**mangel liegt vor, wenn **Ware minderer Qualität** geliefert wurde oder der Ware eine **zugesicherte Eigenschaft fehlt** und von einem Mangel in der **Menge** ist dann die Rede, wenn **zu wenig Ware** geliefert wurde.

Im Falle einer mangelhaften Lieferung hat der Käufer das Recht, die Ware umzutauschen und eine **Ersatzlieferung** zu verlangen, wenn der Mangel so gravierend ist, dass er auf dem Wege der **Nachbesserung** nicht zu beheben ist. Andernfalls kann der Käufer eine **Minderung** des **Kaufpreises** ver-

[1] Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler" verwendet.

© RAABE 2020

VORANSICHT

„Ich möchte etwas reklamieren!" – Eine vierteilige Fallstudie

M 3

Reklamationen können verschiedene Ursachen haben und auf unterschiedliche Art und Weise vorgebracht werden. In der folgenden vierteiligen Fallstudie finden Sie Beispielsituationen.

Fallstudie

Die Verkäuferin Franziska des Bekleidungsgeschäfts „Haute Couture" wird seit dem frühen Morgen mit unterschiedlichen Reklamationen konfrontiert:

© bymuratdeniz/Getty Images/E+

A. *Mündliches Reklamationsgespräch*: Die Kundin A sucht das Bekleidungsgeschäft auf und reklamiert bei Franziska, dass sie das gekaufte Kleid in der falschen Größe erhalten hat.

B. *Fernmündliches Reklamationsgespräch*: Der Kunde B ruft das Bekleidungsgeschäft an und reklamiert bei Franziska, dass der gekaufte Anorak entgegen ihrer Zusicherung nicht wasserundurchlässig ist.

C. *Reklamationsschreiben*: Die Kundin C schreibt das Bekleidungsgeschäft an und reklamiert bei Franziska, dass bei der im Online-Shop des Bekleidungsgeschäfts bestellten Bluse die Ärmelknöpfe fehlen.

D. *Reklamationsschreiben*: Im Auftrag des Bekleidungsgeschäfts reklamiert Franziska bei einem Lieferanten, dass von den bestellten 20 Jeans nur 15 geliefert wurden.

Aufgabe

Klären Sie mithilfe der Lernkarte die rechtliche Situation zu den Fällen A.–D. Tragen Sie Ihre Ergebnisse in die folgende Tabelle ein.

Fall	Mängelart	Käuferrecht

Lernkarte: Mängelrüge

Mängelarten

- Mangel in der Art, Beispiel: Der Käufer erhält das falsche Produkt.
- Mangel in der Beschaffenheit, Beispiel: Das Produkt ist beschädigt.
- Mangel in der Güte, Beispiel: Dem Produkt fehlt eine zugesicherte Eigenschaft.
- Mangel in der Menge, Beispiel: Das Produkt wurde nicht in der bestellten Menge geliefert.

Käuferrechte

- Umtausch der Ware
- Minderung des Preises
- Rücktritt vom Vertrag, gegebenenfalls Ersatz des Schadens
- Nachlieferung

© RAABE 2020

VORANSICHT

Aufgaben

1. Lesen Sie den Leitfaden zum erfolgreichen Führen von Reklamationsgesprächen.
2. Bereiten Sie sich anhand des Leitfadens auf ein Reklamationsgespräch in Form eines Rollenspiels vor. Einer von Ihnen nimmt die Rolle der Verkäuferin ein, einer die der Kundin.
3. Notieren Sie mithilfe der Rollenkarten unten und der Informationen von der Lernkarte zur Mängelrüge entsprechende Gesprächsbeiträge.
4. Üben Sie das Gespräch in Form des Rollenspiels ein.
5. Präsentieren Sie Ihr Rollenspiel.

Rollenkarte Verkäuferin

Sie sind Franziska, eine Verkäuferin in dem Bekleidungsgeschäft „Haute Couture". Eine Kundin A beschwert sich bei Ihnen, dass sie das gekaufte Kleid in einer falschen Größe erhalten hat. Sie verstehen den Ärger der Kundin und möchten sie als Stammkundin des Geschäfts nicht verlieren. Gerne möchten sie der Kundin helfen und eine zufriedenstellende Lösung des Problems finden.

© bymuratdeniz/Getty Images/E+

Rollenkarte Kundin A

Sie sind Stammkundin des Bekleidungsgeschäfts „Haute Couture". Sie sind sehr verärgert darüber, dass Sie von einer Kollegin Franziskas bezüglich der Kleidergröße schlecht bedient wurden. Im Laden hatten Sie zwei verschiedene Konfektionsgrößen anprobiert und erst zu Hause festgestellt, dass Sie die falsche Größe erhalten haben. Sie sind insbesondere deshalb sehr ungehalten, weil Sie das Kleid speziell für einen festlichen Anlass erworben haben.

© JohnnyGreig/Getty Images/E+

© RAABE 2020

VORANSICHT

M 6 Ein Reklamationstelefonat führen – eine Simulation

Führen Sie ein Reklamationstelefonat! Die Simulation bietet Ihnen eine wirklichkeitsnahe Gesprächssituation.

© sashimi/iStock/Getty Images Plus

Eine fallbezogene Simulation – so geht's

- *Vorbereitungsphase:* Bereiten Sie in Vierergruppen die Simulation des Telefonats aus der Perspektive des reklamierenden Kunden und der Verkäuferin vor.
- *Interaktionsphase:* In der zweiten Phase führen Sie das Telefonat auf der Grundlage der Simulationsaufgabe.
- *Auswertungsphase:* Werten Sie abschließend den Verlauf des Telefonats im Plenum aus.

Simulationsaufgabe

Herr B. ist ein guter Kunde des Bekleidungsgeschäfts „Haute Couture". Er hat schon häufig dort eingekauft und war stets zufrieden.

Anlässlich des verkaufsoffenen Sonntags im Rahmen des Stadtfestes hat er das Bekleidungsgeschäft aufgesucht, um einen wasserdichten Anorak für eine am nächsten Tag anstehende Wandertour zu erwerben.

Bei der Wanderung gerät er in ein starkes Gewitter, wobei er feststellt, dass er trotz des Anoraks bis auf die Haut nass wird. Aus diesem Grunde ruft er noch am gleichen Tag im Bekleidungsgeschäft an, um die Jacke zu reklamieren. Die Verkäuferin Franziska nimmt die Reklamation entgegen.

Aufgaben

1. Bereiten Sie sich auf die Simulation vor, indem Sie folgende Fragen beantworten:
   a) Was wird Herr B. vom Bekleidungsgeschäft verlangen?
   b) Wie geht das Bekleidungsgeschäft lösungsorientiert mit der Reklamation um?
2. Simulieren Sie den möglichen Verlauf des Reklamationsgespräches zwischen Franziska und dem Kunden Herrn B.
3. Geben Sie Ihren Mitschülern eine Rückmeldung zu der Simulation.

Lernkarte: Telefonieren im Beruf

- Warten Sie bei einem eingehenden Anruf einen kurzen Moment, bevor Sie den Hörer abnehmen und sich melden.
- Beginnen Sie das Gespräch stets freundlich und positiv mit einem Lächeln.
- Nennen Sie zuerst den Firmennamen und erst danach Ihren Vor- und Nachnamen. Begrüßen Sie dann den Anrufenden.
- Merken Sie sich den Namen des Anrufenden und sprechen Sie ihn während des Gesprächs ab und zu mit seinem Namen und gegebenenfalls seinem Titel an.
- Hören Sie zu und unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner nicht.
- Formulieren Sie positiv: Zum Beispiel anstatt „Das weiß ich leider nicht", „Ich informiere mich und rufe Sie dann zurück".

© RAABE 2020

VORANSICHT