

II.44

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 Reklamations schreiben? Anhand praxisnaher Fallbeispiele und handlungsorientierter Methoden wie einer Simulation oder einem Rollenspiel üben Ihre Schüler den Umgang mit Kundenreklamationen im Gespräch und das Schreiben von 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

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema: Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg

M 1 **Reklamationen – eine Karikatur als Einstieg** / eine Karikatur interpretieren und zwischen Beschwerden und Reklamationen unterscheiden

M 2 **Reklamationen aus rechtlicher Sicht – einen Artikel lesen** / einen Onlineartikel zum Thema „Gewährleistung“ anhand von Leitfragen erschließen

Benötigt: OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard
 Folienkopie bzw. digitale Fassung von M 1

2./3. Stunde

Thema: Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und angemessen darauf reagieren

M 3 **„Ich möchte etwas reklamieren!“ – Eine vierteilige Fallstudie** / anhand einer vierteiligen Fallstudie die rechtlichen Situationen unterscheiden und voneinander unterscheiden

M 4 **Reklamationsgespräche richtig führen – ein Leitfaden** / anhand eines Leitfadens ein Reklamationsgespräch vorbereiten und nachbereiten und die erste Situation der Fallstudie als Rollenspiel umsetzen

4. Stunde

Thema: Reklamationen am Telefon entgegennehmen – Tipps und Tricks

M 5 **Die Reklamation als Chance? – Tipps für Reklamationen am Telefon** / anhand eines Leitfadens eine To-do-Liste für das Reklamationsgespräch am Telefon erstellen und erklären, warum eine Reklamation positiv verstanden werden kann

M 6 **Ein Reklamationstelefonat führen – eine Simulation** / mithilfe der To-do-Liste in telefonischen Reklamationsgespräch in einer Simulation führen

5. Stunde

Thema: Reklamationsschreiben – Aufbau und Inhalte

M 7 **Was muss ein Reklamationsschreiben beinhalten? – Drei wesentliche Aspekte** / wesentliche Inhalte eines Reklamationsschreibens zuordnen und Reklamationsteile für ein Reklamationsschreiben formulieren

M 8 **Alles enthalten? – Ein Reklamationsschreiben analysieren** / einen fehlerhaften Reklimationsbrief untersuchen und korrigieren

6. Stunde

Thema: Jetzt Sie! – Eigene Reklamationen schreiben

M 9 **Ein Reklamationsschreiben verfassen – eine Schreibkonferenz** / in einer Schreibkonferenz eigene Reklamationsschreiben verfassen, anderen ein Feedback geben und die eigenen Briefe mithilfe des Feedbacks verbessern

M 10 **Ein Text-Puzzle erstellen – ein Muster** / anhand eines Textpuzzles eine Musterlösung für ein Reklamationsschreiben erstellen und die eigenen Schreiben mit dem Muster vergleichen

Lernerfolgskontrolle

M 11 Leistungskontrolle – schriftliches Antwort auf eine Reklamation

Zusatzmaterial auf der CD 39 bzw. in der Zip-Datei



Auf der beiliegenden CD RAAbits Berufliche Schulen Deutsch (CD 39) finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

Minimalplan

Wenn weniger Zeit zur Verfügung haben, können Sie die folgende Auswahl treffen:

- | | | |
|---------------|--|---------------------|
| 1. Stunde | Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg | M 1 und M 2 |
| 2./3. Stunde: | Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und angemessen darauf reagieren | M 3 und M 4 |
| 6. Stunde | Jetzt Sie! – Eigene Reklamationen schreiben | M 9 und M 10 |

„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:



© by murat deniz/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 von Kundin A. 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 Qualität, Beispiel: Dem Produkt fehlt eine zugesicherte Eigenschaft.
- Mangel in der Menge, Beispiel: Das Produkt wurde nicht in der bestellten Menge geliefert.

Käuferrechte

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



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 Kleidungsgrößen anprobiert und erst zu Hause festgestellt, dass Sie die falsche Größe erhalten haben. Sie sind insbesondere deshalb sehr ungeduldet, weil Sie das Kleid speziell für einen festlichen Anlass erworben haben.



© JohnnyGreigz/Getty Images/E+

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 Simulationssituation durch.
- *Auswertungsphase:* Werten Sie abschließend den Verlauf des Telefonats im Plenum aus.

Simulationssituation

Herr B. ist ein guter Kunde des Bekleidungsgeschäfts „Haute Couture“, in dem er schon häufig eingekauft und war stets zufrieden.

Anlässlich des verkaufsoffenen Sonntags im Rahmen des Stadtmarkts hat er das Bekleidungsgeschäft aufgesucht, um einen wasserdichten Anorak für seine nächste 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 am gleichen Tag im Bekleidungsgeschäft an, um die Jacke zu reklamieren. Die Verkäuferin Franziska nimmt die Reklamation entgegen.

Aufgaben

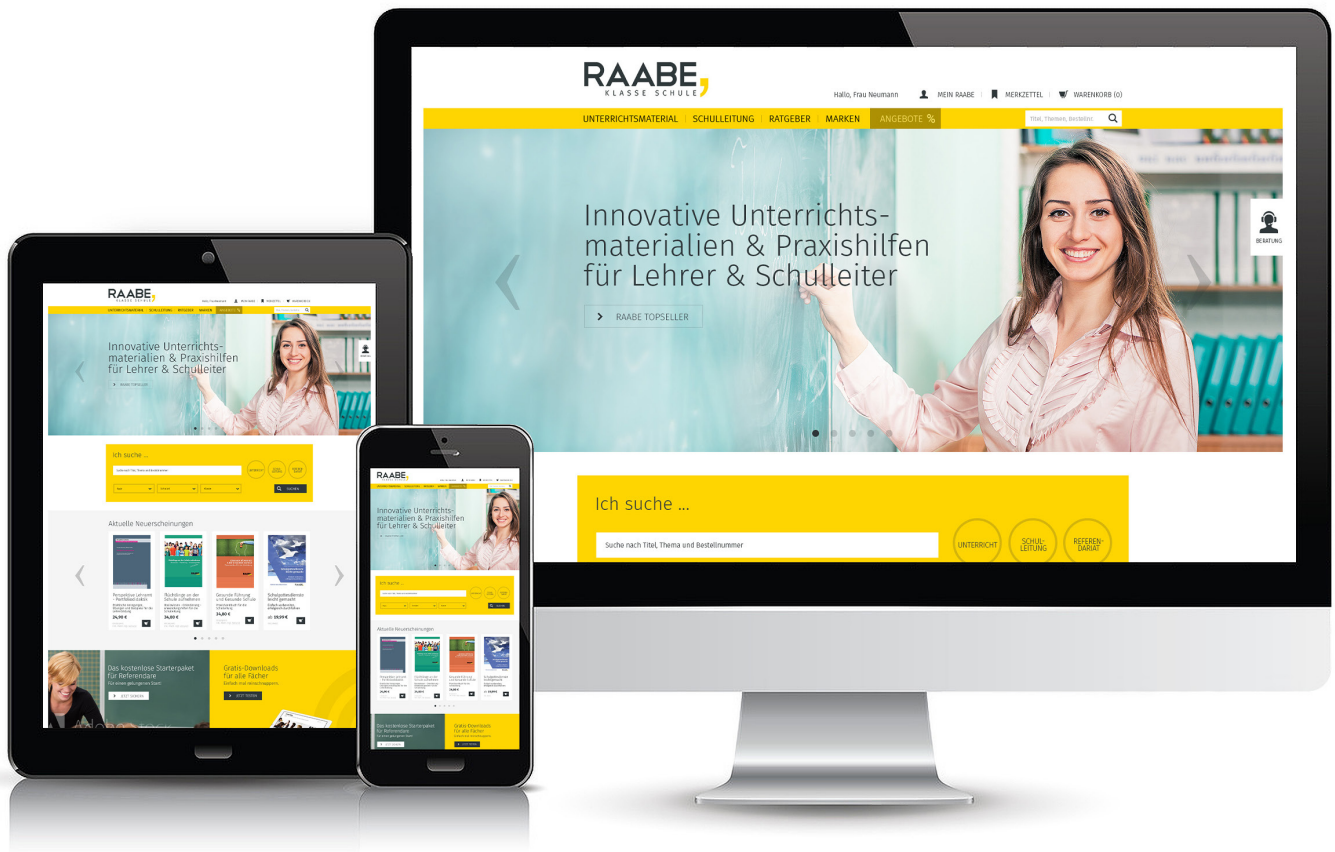
1. Bereiten Sie sich auf die Simulation vor, indem Sie folgende Fragen beantworten:
 - a) Was wird Herr B. vom Bekleidungsgeschäft verlangen?
 - b) Wie geht das Bekleidungsgeschäft lösungswillig mit der Reklamation um?
2. Simulieren Sie den möglichen Verlauf des Reklamationsgesprächs zwischen Franziska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



Lernkartei: Telefonieren im Beruf

- Warten Sie bei einem eingehenden Anruf einen kurzen Moment, bevor Sie den Hörer abheben 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“.

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de