|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.3.3 | **Erstes Pflicht-Leistungsziel** |  | **Zweites Pflicht-Leistungsziel** |
| **Reklamationen freundlich und angemessen entgegennehmen und sachgerechte Lösungen erarbeiten und umsetzen** |  |
|  |
| **Thema:** | **Kundenreklamationen bearbeiten und Folgeprojekte sicherstellen** |
|  |
| **Hilfsmittel:**  | Notizpapier, Schreibmaterial |
|  | Die mit dem ALP Ausbildungs- und Leistungsprofil eingereichten Unterlagen oder Dokumente stehen für das Gespräch zur Verfügung, jedoch keine weiteren. |
|  |
| **Ausgangslage/Situation** |
| „PEX\_xy“ (Kunde) hat sich telefonisch bei Ihnen angemeldet und kommt in 5 Minuten in Ihre „Firma“ wegen einer Reklamation. „PEX\_xy“ ist frustriert, dass die „Produkte und Dienstleistungen zB Backofen, Tumbler, etc.“ immer noch nicht einwandfrei funktionieren. Der Servicemonteur war innert 4 Wochen schon 3 mal vor Ort und immer wieder gehen die Sicherungen kaputt. |
|  |
| **Aufgabe** |
| Holen Sie den Kunden/die Kundin bei der Türe ab und begrüssen ihn mit Namen (hatte geklopft)Empfangen Sie „PEX\_xy“ freundlich und nehmen die Reklamationen angemessen und sachlich entgegen. Unterbreiten Sie „PEX\_xy“ konkrete und überzeugende Lösungsvorschläge. Es sind weitere „Projekte“ geplant – aber zuerst muss das Problem einwandfrei gelöst sein. Erklären Sie dabei auch die wichtigsten Aspekte, Stärken und Besonderheiten Ihres Betriebes |
| **Rolle Prüfungsexperte** |
| „Kandidat“ nimmt die Reklamationen angemessen und sachlich entgegen und unterbreitet nachvollziehbare und zufriedenstellende Lösungsvorschläge. „Kandidat“ kann „PEX\_xy“ überzeugen, dass auf Grund der Stärken und Besonderheiten Ihres Betriebes, sowie weiterer Aspekte, die restlichen „Projekte/Installationen“ mit dieser Firma realisiert werden können. |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.3.3 | **Erstes Pflicht-Leistungsziel** |  | **Zweites Pflicht-Leistungsziel** |
| **Reklamationen freundlich und angemessen entgegennehmen und sachgerechte Lösungen erarbeiten und umsetzen** |  |
|  |
| **Thema:** | **Kundenreklamationen bearbeiten** |
|  |
| **Hilfsmittel:**  | Notizpapier, Schreibmaterial |
|  | Die mit dem ALP Ausbildungs- und Leistungsprofil eingereichten Unterlagen oder Dokumente stehen für das Gespräch zur Verfügung, jedoch keine weiteren. |
|  |
| **Ausgangslage/Situation** |
| „PEX\_xy“ (Kunde) hat sich telefonisch bei Ihnen angemeldet und kommt in 5 Minuten in Ihre „Firma“ wegen einer Reklamation. „PEX\_xy“ ist sehr enttäuscht, dass die „Produkte und Dienstleistungen“ nicht wie abgemacht, innert Frist geliefert wurden. |
|  |
| **Aufgabe** |
| Holen Sie den Kunden/die Kundin bei der Türe ab und begrüssen ihn mit Namen (hatte geklopft)Fragen Sie nach den Problemen und nehmen seine Anliegen sachlich entgegen. Suchen Sie nach konkreten Lösungsmöglichkeiten. Durch den Lieferverzug entstehen beim Kunden Schwierigkeiten und Mehrkosten, um diesen Grossauftrag trotzdem innert Frist zu erfüllen. Finden Sie einen Konsens, damit der Kunde zufrieden gestellt werden kann! |
| **Rolle Prüfungsexperte** |
| „PEX\_xy“ kommt persönlich bei „Kandidat“ vorbei, weil die „Produkte und Dienstleistungen“ nicht fristgerecht geliefert wurden. „PEX\_xy“ kann seinen Grossauftrag nicht innert Frist erfüllen und es entstehen zusätzliche Probleme, wie Mehrkosten für Überzeiten, Transportkosten für separate Tour, etc. „PEX\_xy“ (Kunde) erwartet nachvollziehbare Behebung des Problems und Kostenbeteiligung für die Umtriebe und Mehrkosten |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.3.3 | **Erstes Pflicht-Leistungsziel** |  | **Zweites Pflicht-Leistungsziel** |
| **Reklamationen freundlich und angemessen entgegennehmen und sachgerechte Lösungen erarbeiten und umsetzen** |  |
|  |
| **Thema:** | **Kundenreklamationen bearbeiten** |
|  |
| **Hilfsmittel:**  | Notizpapier, Schreibmaterial |
|  | Die mit dem ALP Ausbildungs- und Leistungsprofil eingereichten Unterlagen oder Dokumente stehen für das Gespräch zur Verfügung, jedoch keine weiteren. |
|  |
| **Ausgangslage/Situation** |
| „PEX\_xy“ (Kunde) meldet sich aufgebracht am Empfang bei Ihrem „Lehrbetrieb“ wegen einer Falschlieferung. „PEX\_xy“ ist sehr enttäuscht, dass die Ware „Produkte und Dienstleistungen“ falsch geliefert wurden – er hat „Produkte und Dienstleistungen“ bestellt |
|  |
| **Aufgabe** |
| Holen Sie den Kunden/die Kundin bei der Türe ab und begrüssen ihn mit Namen (hatte geklopft)Durch die Falschlieferung der „Produkte und Dienstleistungen“ entstehen beim Kunden Schwierigkeiten und Mehrkosten, seine Aufträge innert Frist zu erfüllen. Suchen Sie nach konkreten Lösungsmöglichkeiten und finden einen Konsens, damit der Kunde zufrieden gestellt werden kann |
| **Rolle Prüfungsexperte** |
| „PEX\_xy“ kommt persönlich bei „Kandidat“ vorbei, weil die „Produkte und Dienstleistungen“ falsch geliefert wurden. Kunde kann seine Aufträge nicht innert Frist erfüllen und es entstehen zusätzliche Probleme, wie Mehrkosten für Überzeiten, Transportkosten für separate Tour, etc. „PEX\_xy“ (Kunde) erwartet nachvollziehbare Behebung des Problems und Kostenbeteiligung für die Mehrkosten und eine Entschuldigung wird angebracht |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.3.3 | **Erstes Pflicht-Leistungsziel** |  | **Zweites Pflicht-Leistungsziel** |
| **Reklamationen freundlich und angemessen entgegennehmen und sachgerechte Lösungen erarbeiten und umsetzen** |  |
|  |
| **Thema:** | **Kundenreklamationen bearbeiten** |
|  |
| **Hilfsmittel:**  | Notizpapier, Schreibmaterial |
|  | Die mit dem ALP Ausbildungs- und Leistungsprofil eingereichten Unterlagen oder Dokumente stehen für das Gespräch zur Verfügung, jedoch keine weiteren. |
|  |
| **Ausgangslage/Situation** |
| „PEX\_xy“ (Kunde) meldet sich persönlich am Empfang bei Ihrer „Firma“. Mit der 3. Mahnung wurde die Betreibungsandrohung ausgesprochen und zudem sind hohe Mahnspesen ausgewiesen worden. Kunde ist sehr enttäuscht |
|  |
| **Aufgabe** |
| Holen Sie den Kunden/die Kundin bei der Türe ab und begrüssen ihn mit Namen (hatte geklopft)Nach der 1. Mahnung habe ich „PEX\_xy“ Ihre „Firma“ im Detail informiert und mit der Zahlungsausführung dokumentiert – ich habe aber keine Reaktion von Ihrer “Firma“ erhalten.Nehmen Sie seine Enttäuschung und Reklamation sachlich entgegen. Durch die 3. Mahnung mit Betreibungsandrohung stellt der Kunde die langfristige Kundenbeziehung in Frage. Suchen Sie eine einvernehmliche Lösung |
| **Rolle Prüfungsexperte** |
| „PEX\_xy“ kommt persönlich bei „Kandidat“ vorbei, weil mit der 3. Mahnung und der Betreibungsandrohung ihm der Kragen geplatzt ist. Sie pflegten eine langjährige und freundschaftliche Kundenbeziehung und nun stellt er diese in Frage. Nach der 1. Mahnung hat er den „Lehrbetrieb“ mit der Zahlungsausführung dokumentiert und nichts mehr gehört. „PEX\_xy“ will das Problem vor Ort gelöst/geklärt haben und erwartet eine Lösung für seine Umtriebe. Eine Entschuldigung ist angebracht! |
|  |