



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Musterlösung

Kommunizieren mit Personen
unterschiedlicher Anspruchsgruppen
Critical Incident (kommunikativ):
«Ausweisdokument»
Position 2 (HKB B)

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA
2023

Critical Incident (kommunikativ): «Ausweisdokument»

Ausgangssituation

Sie arbeiten im Ausweiszentrum eines Kantons und haben heute Telefondienst. Ihr Amt stellt reguläre Reisepässe und Identitätskarten aus. Die regulären Ausweise werden innerhalb von zehn Tagen versendet. Für Personen, die schneller einen Ausweis benötigen, stellen Sie zudem provisorische Pässe aus. Diese können sofort ausgestellt werden. Vor zwei Wochen war Frau Gerber im Ausweiszentrum, um ihre Identitätskarte zu erneuern. Nun ruft Frau Gerber an, da die neue Identitätskarte noch nicht eingetroffen ist. Sie ist sehr aufgebracht, da sie den Ausweis dringend benötigt und sie bald ins Ausland verreisen möchte. Sie nehmen den Anruf entgegen und kümmern sich um das Anliegen von Frau Gerber.

Aufgabe

- Beschreiben Sie Schritt für Schritt und anhand von Beispielen, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Erklären Sie, warum Sie so vorgehen und welche Kommunikationstechniken Sie anwenden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:
- Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?

Zeitraumen

- 5 Minuten
- Max. 2 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.

Musterlösung

Critical Incident (kommunikativ): «Ausweisdokument»

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
Ich begrüße die Kundin höflich und zeige Verständnis. Ich entschuldige mich bei der Kundin.	«Guten Tag Frau Gerber. Es tut mir leid zu hören, dass Sie Ihre Identitätskarte noch nicht erhalten haben.» «Ich verstehe, wie wichtig dieser Ausweis für Sie ist.»	→ Gegenüber begrüßen → Ich-Botschaften
Die Einwände der Kundin nehme ich entgegen, indem ich aktiv zuhöre.	«Ich verstehe Ihre Besorgnis und werde sofort den Status Ihrer Identitätskarte überprüfen, um herauszufinden, was passiert ist.»	→ Anliegen erkennen → Aktiv zuhören
Ich zeige der Kundin eine Alternative auf und erkläre ihr, dass ich mich um ihr Anliegen kümmern werde.	«Frau Gerber, um sicherzustellen, dass Sie dennoch über ein gültiges Ausweisdokument verfügen, haben Sie auch die Möglichkeit, einen provisorischen Pass zu erhalten. Dieser Pass ermöglicht es Ihnen, Ihre Reise wie geplant anzutreten, bis Ihre Identitätskarte bei Ihnen eingetroffen ist.»	→ Lösungsvarianten aufzeigen
Ich achte darauf, das weitere Vorgehen klar zu definieren.	«Ich werde persönlich sicherstellen, dass Sie über den Fortschritt informiert werden. Sobald ich weitere Informationen habe, werde ich Sie umgehend kontaktieren.»	→ Weiteres Vorgehen vereinbaren
Schliesslich bedanke ich mich für das Gespräch und verabschiede mich höflich.	«Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Vielen Dank für das Gespräch.»	→ Kundenzufriedenheit herstellen → Gespräch abschliessen

¹ HINWEIS für Expertinnen und Experten: Die hier genannten Techniken sind Beispiele. Es sollen verschiedene Terminologien zugelassen werden. Wichtig ist, dass die Lernenden ihr Handeln reflektieren und begründen können.

No Go

- Kein Versuch, die Kundin zu beruhigen.
- Keine Lösungsvarianten aufzeigen.

Verständnisfragen

Stellen Sie bei Bedarf zwei bis drei Verständnisfragen zum geschilderten Vorgehen, zum Beispiel: «Können Sie ... noch einmal wiederholen? Können Sie ... noch einmal in anderen Worten beschreiben? Was genau meinen Sie mit Aktiv zuhören, wie machen Sie das in dieser Situation?»