



Musterlösung

Kommunizieren mit Personen  
unterschiedlicher Anspruchsgruppen  
**Rollenspiel: «Kundin zu früh»**  
Position 2 (HKB B)

Nullserie 1.1  
**Kaufleute EBA**  
**2023**

---

## Rollenspiel: «Kundin zu früh»

---

### Ausgangssituation

Sie arbeiten am Mittwochvormittag um 9.50 Uhr am Empfang des Unternehmens «Software Solutions». Ihr Unternehmen bietet Softwarelösungen für Firmen an.  
Eine langjährige Kundin, Frau Cattaneo, kommt zu ihrem vereinbarten Termin um 10.00 Uhr. Frau Cattaneo ist Ärztin und benutzt die Software des Unternehmens für ihre Arztpraxis.  
Frau Cattaneo hat einen Termin mit dem Kundenberater (consulente clienti), Herrn Guntli. Herr Guntli kann Frau Cattaneo noch nicht empfangen, da er noch bis um 10.00 Uhr an einer anderen Besprechung ist.  
Sie gestalten die Wartezeit für Frau Cattaneo so angenehm wie möglich. Sie nutzen die Zeit bis 10.00 Uhr, um ihre Kundendaten zu aktualisieren (vgl. Hinweis) und eine positive Atmosphäre zu schaffen. Sie wissen, dass Frau Cattaneo kürzlich umgezogen ist.

---

### Aufgabe

→ Führen Sie das Gespräch mit Frau Cattaneo auf Italienisch.  
Das Rollenspiel beginnt in dem Moment, als Frau Cattaneo zu Ihnen an den Empfang kommt.

---

### Hinweis

Die in der Kundendatei hinterlegten Daten von Frau Cattaneo sind:  
Flora Cattaneo, Bahnhofstrasse 5, 4435 Oberdorf,  
Telefonnummer: 078 532 43 23.

---

### Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Kunden- oder Lieferantengesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
- Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
- Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, sprachliche Strukturen usw.) dem GER Sprachniveau A2?

---

### Zeitrahmen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 5 Minuten Durchführung Rollenspiel

## Musterlösung

## Rollenspiel: «Kundin zu früh»

### Gesprächsteil

**Geeignetes Vorgehen / einzusetzende Gesprächstechnik / zu beachtende Aspekte / mögliche sprachliche Umsetzungen auf Zielniveau**

#### Einleitung und Begrüssung

- Freundliche Begrüssung von Frau Cattaneo: «Buongiorno signora Cattaneo, mi fa piacere rivederla.»
- Small-Talk-Themen könnten das Wetter sein, eine Nachfrage, wann Frau Cattaneo das letzte Mal bei Ihnen in der Firma war, usw.
- Frau Cattaneo hält offenbar einen Kuchen in der Hand und Sie sprechen die Kundin darauf an: «La posso aiutare con la torta? Vuole che gliela conservi da qualche parte?»

#### Anliegen entgegennehmen

- Geeignete Fragestellung zu Frau Cattaneos Anliegen formulieren: «Signora Cattaneo, cosa posso fare per lei? Ha un appuntamento?»
- Der Kundin aktiv zuhören und erklären, dass Herr Guntli leider in einem Meeting ist. «Capisco. Sono spiacente, ma il signor Guntli è in ritardo. È ancora in riunione con un altro cliente in questo momento.»

#### Lösungsfindung

- Eine positive Atmosphäre schaffen, indem Sie Frau Cattaneo etwas zu trinken anbieten und vorschlagen die Wartezeit sinnvoll zu nutzen: «Signora Cattaneo, posso offrirle qualcosa da bere? Tè, caffè o acqua?»  
«Nel frattempo potremmo aggiornare i suoi dati cliente, so che si è trasferita. In questo modo possiamo sfruttare al meglio il tempo dell'attesa.»
- Gezielte Fragen stellen: «Qual è il suo nuovo indirizzo?»
- Aktiv zuhören und Bestätigung der Kundendaten: «Può ripetere la via? Grazie.» «Quindi, è...», «Ripeto...», «E il suo numero di telefono?»

#### Gesprächsabschluss

- Überprüfen, ob Herr Guntli nun frei ist. «Mi faccia controllare se il signor Guntli si è liberato.»
- Verweis auf den Kuchen im Kühlschrank und höfliche Verabschiedung: «Sì, il signor Guntli la può ricevere nel suo ufficio ora. È la stanza n. 101, in fondo al corridoio, seconda porta a destra. Mi occuperò della sua torta, non si preoccupi. È al sicuro in frigorifero.»
- «Arrivederci! A presto, signora Cattaneo.»

**Allgemein zu beachten /  
besondere Herausforderung  
in dieser Situation:**

- Allgemein gilt es, eine dienstleistungsorientierte Grundhaltung einzunehmen (zuvorkommend, vertrauenswürdig, offen, kompetent, verständnisvoll usw.) und wertschätzend zu kommunizieren (freundlich und höflich sein, aktiv zuhören, Interesse zeigen, respektvoll sein usw.).
- Die besondere Herausforderung bei diesem Gespräch besteht darin, die Wartezeit sinnvoll zu überbrücken und eine angenehme Situation für die Kundin zu schaffen, damit keine peinliche Stille entsteht.
- Must have: Der Kuchen steht im Kühlschrank und die Kundendaten wurden aktualisiert.

**Hinweise für die Expertin /  
den Experten (in der Rolle der  
Kundin / des Kunden bzw. der  
Lieferantin / des Lieferanten)**

- Es wäre sinnvoll, einen Kuchenkarton zu organisieren, um die Situation realistisch gestalten zu können.
- Sie haben um 10.00 Uhr eine Besprechung mit Herrn Guntli.
  - Sie haben vor dem Termin einen Kuchen gekauft, der kühl gestellt werden muss.
  - Sie wohnen neu an der Schulstrasse 3 in 4435 Oberdorf. Ihre Telefonnummer ist immer noch dieselbe: 078 532 43 23.
  - Sie trinken Ihren Tee mit Milch.