



Gestalten von Kunden-
oder Lieferantenbeziehungen
Critical Incident 1: (kommunikativ)
«Unvollständige Lieferung»
(Fremdsprache)
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

Critical Incident 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen Elektronikfachhandel. Ihr Betrieb arbeitet schon viele Jahre erfolgreich mit der Computerfirma «Tecnica» mit Sitz in England zusammen. Ihre Vorgesetzte hat vor Kurzem die neuesten Computermodelle der Firma «Tecnica» bestellt. Diese Computer sollen in der kommenden Woche den Kundinnen und Kunden im Rahmen einer grossen Verkaufspräsentation vorgestellt werden. Als Sie die eingetroffene Lieferung kontrollieren, fällt Ihnen auf, dass zwar alle Geräte geliefert wurden, allerdings fehlt noch ein Teil der erforderlichen Kabel und Stecker (cables and plugs). Da es sich um gerätespezifisches Zubehör (device-specific accessoires) handelt, können diese nicht durch herkömmliche Kabel und Stecker ersetzt werden. Sie kontaktieren die Firma «Tecnica» daher umgehend telefonisch.

Aufgabe

- Beschreiben Sie in der Fremdsprache 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.