



Musterlösung

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?

Zeitraahmen

- 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 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
I greet the supplier, introduce myself and politely explain the situation.	"Hello, sir. My name is ... I am calling with regard to our order. We recently ordered the latest models of your computers and we have just received them. Having checked the delivery, I noticed that some cables and plugs were missing."	→ Gegenüber begrüßen → Anliegen erklären
I ask open-ended questions to establish the causes.	"Do you know why the delivery was incomplete?"	→ Geeignete Fragetechniken
I inform the supplier of the consequences of a delay.	"We need these items because we will be presenting the computers to clients next week." "We are counting on you as a longstanding partner."	→ Sichtweise schildern
I request a solution	"Can you suggest a solution, and could you give us a discount to compensate for the late delivery?" or "Could you send us the cables and plugs by the end of the week?"	→ Gemeinsame Lösungsfindung
I ask the supplier to specify the next steps.	"Could you please let me know the exact delivery date and confirm it in writing?"	→ Weiteres Vorgehen definieren → Gespräch abschliessen

No Go

→ Dem Lieferanten die Schuld geben.

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.

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?»