

A

Lesen Sie den Beispieldialog. Fragen und antworten Sie. Der/Die Kundenbetreuer/in beginnt.

Kundenbetreuer/in	Kunde/Kundin
<ul style="list-style-type: none"> ● Elektro Wagner, mein Name ist <u>Fischer</u>. ↘ Was kann ich für Sie <u>tun</u>? ↗ ● Haben Sie die Rechnung <u>noch</u>? ↗ ● Sagen Sie mir bitte Kaufdatum und <u>Rechnungs-</u>nummer. ↘ ● Und was geht nicht an Ihrem <u>Gerät</u>? ↗ ● Sie haben noch <u>Garantie</u>. ↘ Sie können das Gerät jederzeit bringen, wir sehen es uns dann <u>an</u>. ↘ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Guten <u>Tag</u>. ↘ Mein Name ist <u>Schneider</u>. ↘ Ich habe vor 6 Monaten einen Fernseher bei Ihnen gekauft, und jetzt geht er nicht <u>mehr</u>. ↘ ○ Ja, einen Moment <u>bitte</u>. ↘ ○ 6. <u>Februar</u>. ↘ Die Nr. ist 105-20-0. ↘ ○ Der Bildschirm bleibt schwarz, kein Ton, <u>nichts</u>. ↘ ○ Vielen Dank, das ist <u>sehr</u> freundlich. ↘

①

Kundenbetreuer/in

- Technik-Schmidt / Roth / Begrüßung
- Rechnung?
- Entschuldigung + ohne Rechnung leider keine Hilfe möglich
- leider keine Ausnahme möglich
- Verabschiedung

②

Kunde/Kundin

- Begrüßung + Name + vor 4 Wochen Schrank gekauft + kaputt
- Rechnung da
- Datum + Nummer
- Türen gehen nicht mehr richtig auf und zu + dringend
- Dank + Verabschiedung

③

Kundenbetreuer/in

Sie arbeiten bei einem Partyservice. Ein Kunde ruft an. Er ist sehr verärgert. Das Essen, das Sie zur Party geliefert haben, hat den Gästen nicht geschmeckt. Sie beruhigen ihn: derselbe Koch wie immer. Der Kunde will die Rechnung nicht bezahlen. Weil der Kunde alle Party-Essen bei Ihnen bestellt, sind Sie zur Verhandlung bereit. Rechnung muss aber bezahlt werden, 1 Kiste Wein als Geschenk + beim nächsten Mal ein Sonderpreis ...

B

Lesen Sie den Beispieldialog. Fragen und antworten Sie. Der/Die Kundenbetreuer/in beginnt.

Kundenbetreuer/in	Kunde/Kundin
<ul style="list-style-type: none"> ● Elektro Wagner, mein Name ist <u>Fischer</u>. ↘ Was kann ich für Sie <u>tun</u>? ↗ ● Haben Sie die Rechnung <u>noch</u>? ↗ ● Sagen Sie mir bitte Kaufdatum und <u>Rechnungs-</u>nummer. ↘ ● Und was geht nicht an Ihrem <u>Gerät</u>? ↗ ● Sie haben noch <u>Garantie</u>. ↘ Sie können das Gerät jederzeit bringen, wir sehen es uns dann <u>an</u>. ↘ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Guten <u>Tag</u>. ↘ Mein Name ist <u>Schneider</u>. ↘ Ich habe vor 6 Monaten einen Fernseher bei Ihnen gekauft, und jetzt geht er nicht <u>mehr</u>. ↘ ○ Ja, einen Moment <u>bitte</u>. ↘ ○ 6. <u>Februar</u>. ↘ Die Nr. ist 105-20-0. ↘ ○ Der Bildschirm bleibt schwarz, kein Ton, <u>nichts</u>. ↘ ○ Vielen Dank, das ist <u>sehr</u> freundlich. ↘

①

Kunde/Kundin

- Begrüßung + Name + vor zwei Wochen Espressomaschine gekauft + funktioniert nicht richtig
- keine Rechnung mehr
- Ausnahme machen? + Maschine war sehr teuer
- schade + Verabschiedung

②

Kundenbetreuer/in

- Möbel-Müller, Müller + Begrüßung
- Rechnung?
- Datum? Nummer?
- Problem?
- Garantie + morgen Schreiner schicken + sieht sich Schrank an
- Verabschiedung

③

Kunde/Kundin

Sie haben bei einem Party-Service ein Essen bestellt. Sie und Ihre Gäste waren nicht zufrieden. Sie sind verärgert. In der Suppe war viel zu viel Salz, das Fleisch hart, das Brot alt und trocken. Sie wollen die Rechnung nicht bezahlen. Der Party-Service macht Ihnen ein Angebot. Sie sind ein regelmäßiger Kunde. Verhandeln Sie.