

**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, Teil 2, Kundenbeziehungsprozesse,  
Kundenbeziehungen; Kommunikation**

**1. Aufgabe**

**Situation**

Sie sind gegenwärtig im Call-Center der Jana Loft KG in der Bestellungsannahme eingesetzt. Dort wurden folgende Aussagen in Kundengesprächen aufgezeichnet. Ihr Vorgesetzter bittet Sie um Verbesserungsvorschläge.

**1.1 (6 Punkte)**

Formulieren Sie für die **drei** Aussagen jeweils eine kundenorientierte Alternative.

<b>Aussage</b>	<b>Kundenorientierte Alternative</b>
Der Artikel ist vergriffen. Sie hätten vor 14 Tagen anrufen müssen, dann hätten Sie den Artikel erhalten.	
Bevor wir liefern, müssen Sie erst einmal Ihre offenen Rechnungen bezahlen.	
Dafür bin ich nicht zuständig.	

**1.2**

Sie hören im Kundengespräch Aussagen von Kunden und stellen sich daraufhin die Frage, mit welchem „Ohr“ des 4-Ohren-Modells Sie diese gehört haben. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **vier** Fragen in die Kästchen neben den vier einzelnen Seiten des 4-Ohren-Modells eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

**Fragen**

**Seiten des 4-Ohren-Modells**

<b>1.</b> Wie redet der eigentlich mit mir?	Selbstoffenbarungsohr	<b>4</b>
<b>2.</b> Was soll ich tun aufgrund seiner Mitteilung?	Beziehungsohr	<b>1</b>
<b>3.</b> Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?	Sachohr	<b>3</b>
<b>4.</b> Was ist mit ihm?	Appellohr	<b>2</b>

### 1.3 (5 Punkte)

Sie sollen die Zufriedenheit der Kunden mit dem Sortiment und dem Service der Jana Loft KG feststellen. Entwerfen Sie einen Fragebogen mit insgesamt **fünf** Fragen.

---