

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

**Lösungshinweise**

**1. Aufgabe**

**1.1 (6 Punkte)**

3 Vorschläge, je 2 Punkte, z. B.

Der Artikel ist vergriffen. Sie hätten vor 14 Tagen anrufen müssen, dann hätten Sie den Artikel erhalten.	Leider ist der Artikel vergriffen, aber ich kann Ihnen eine Alternative anbieten.
Bevor wir liefern, müssen Sie erst einmal Ihre offenen Rechnungen bezahlen.	Ich freue mich über Ihr Interesse an unseren Artikeln. Gerade höre ich von der Buchhaltung, dass Ihre letzten Zahlungen noch nicht eingegangen sind. Haben Sie das gewusst?
Dafür bin ich nicht zuständig.	Bitte bleiben Sie am Apparat, ich werde Sie mit der zuständigen Kollegin verbinden.

Oder andere sinnvolle Lösung

---

**1.3 (5 Punkte)**

5 Fragen, je 1 Punkt, z. B.

- Wie oft haben Sie unsere Produkte schon gekauft?
- Was hat Ihnen an unserem Produkt besonders gefallen?
- Was hat Sie zu einem Kauf bei uns bewegt?
- Was hat Ihnen an unseren Serviceleistungen besonders gefallen?
- Wie sind Sie mit unserer telefonischen Erreichbarkeit zufrieden?

Oder andere sinnvolle Lösung

---