

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 1

A: Also, wir haben jetzt schon drei Kundinnen, die allergisch auf das neue Shampoo reagiert haben. Was meinst du, sollten wir das Shampoo erst mal weiter benutzen oder lieber sofort stoppen?

B: Ich würde es ehrlich gesagt sofort stoppen. Drei Beschwerden sind schon ziemlich viel. Wie siehst du das? Willst du noch abwarten oder direkt reagieren?

A: Nein, abwarten finde ich riskant. Die Gesundheit der Kundinnen geht vor. Hast du eine Idee, welches Shampoo wir stattdessen nehmen könnten?

B: Wir könnten vorübergehend wieder das alte Shampoo benutzen. Das gab es ja keine Probleme. Oder wir nehmen ein besonders mildes Shampoo für empfindliche Haut. Was wäre dir lieber?

A: Das milde Shampoo klingt gut. Und wie gehen wir mit den betroffenen Kundinnen um? Sollen wir warten, bis sie sich melden, oder aktiv auf sie zugehen?

B: Ich finde, wir sollten sie aktiv kontaktieren. Vielleicht telefonisch. So zeigen wir, dass wir das ernst nehmen. Was könnten wir ihnen anbieten?

A: Auf jeden Fall eine Entschuldigung. Und vielleicht eine kostenlose Behandlung oder einen Gutschein für den nächsten Besuch. Meinst du, das reicht?

B: Ja, das wäre fair. Jetzt zum Lieferanten: Wie sollen wir ihn kontaktieren? Per Mail oder lieber direkt anrufen?

A: Ich würde anrufen. Dann kann man das Problem besser erklären. Wir sollten fragen, ob es bekannte Nebenwirkungen gibt und eine Prüfung verlangen. Würdest du auch eine Rücknahme fordern?

B: Ja, auf jeden Fall. Und vielleicht eine Alternative für sensible Kundinnen. Langfristig gesehen: Sollen wir bei diesem Lieferanten bleiben?

A: Ich bin mir nicht sicher. Vielleicht sollten wir wechseln und nur noch dermatologisch getestete Produkte kaufen, auch wenn sie teurer sind. Wie siehst du das?

B: Sehe ich genauso. Lieber höhere Kosten als unzufriedene Kundinnen. Außerdem könnten wir künftig immer vorher nach Allergien fragen. Wäre das machbar?

A: Ja, das lässt sich gut in die Beratung einbauen. Dann hätten wir aus der Situation auch etwas gelernt.

B: Genau. Wenn wir jetzt offen kommunizieren und schnell handeln, können wir das Vertrauen sicher behalten.