

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 4

A: Also, wir bekommen in letzter Zeit immer mehr Beschwerden über unseren Service. Wo siehst du denn die größten Probleme?

B: Meiner Meinung nach vor allem bei den Wartezeiten. Viele Kundinnen und Kunden sagen, dass sie lange warten müssen und dann keine richtige Beratung bekommen. Hast du ähnliche Rückmeldungen gehört?

A: Ja, besonders am Wochenende. Da ist einfach zu wenig Personal da. Außerdem wirken manche Kolleginnen und Kollegen gestresst. Was könnten wir den Kunden kurzfristig anbieten?

B: Zuerst sollten wir uns entschuldigen und zeigen, dass wir die Beschwerden ernst nehmen. Vielleicht könnten wir kleine Gutscheine oder Rabatte anbieten. Denkst du, das hilft?

A: Ja, das kann die Situation etwas entspannen. Zusätzlich könnten wir besser erklären, warum es gerade länger dauert. Und was machen wir mit dem Team im Kundenservice?

B: Ich finde, wir sollten gezielte Schulungen anbieten, zum Beispiel zu Kommunikation und Umgang mit schwierigen Kunden. Glaubst du, Mentoring wäre auch sinnvoll?

A: Auf jeden Fall. Neue Mitarbeitende könnten von erfahrenen Kolleginnen lernen. Langfristig frage ich mich aber, ob das reicht. Brauchen wir mehr Personal?

B: Ich denke schon, vor allem zu Stoßzeiten. Zusätzlich könnten wir feste Ansprechpartner pro Abteilung einführen. Wie siehst du das?

A: Das finde ich gut. So wissen die Kunden, an wen sie sich wenden können. Insgesamt würde ich sagen: bessere Schulung, mehr Personal und klarere Abläufe.

B: Genau. Wenn wir das Schritt für Schritt umsetzen, sollte sich der Service deutlich verbessern.