

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 2

A: Also, wir haben ja jetzt mehrere Beschwerden von Kundinnen und Kunden über die Beratung von der neuen Kollegin. Weißt du eigentlich, um welche Beschwerden es genau geht?

B: Ja, ich habe mir das angeschaut. Die Kunden sagen vor allem, dass sie unklare Informationen bekommen haben und sich nicht ernst genommen fühlten. Manche wussten nach der Beratung immer noch nicht, welches Produkt passt. Was ist dir besonders aufgefallen?

A: Mir wurde auch gesagt, dass sie bei technischen Fragen oft unsicher wirkt. Meinst du, wir sollten zuerst die betroffenen Kunden kontaktieren oder erst intern mit ihr sprechen?

B: Ich würde beides machen, aber zuerst die Kunden. Eine kurze Entschuldigung und vielleicht ein kleines Entgegenkommen wären wichtig. Was könnten wir konkret anbieten?

A: Vielleicht einen Gutschein oder einen Rabatt beim nächsten Einkauf. So zeigen wir, dass wir das Problem ernst nehmen. Und wegen der Kollegin: Wie gehen wir am besten mit ihr um?

B: Da sie neu ist, finde ich Unterstützung wichtiger als Kritik. Wir könnten ihr eine erfahrene Kollegin zur Seite stellen. Denkst du, ein Training wäre sinnvoll?

A: Ja, auf jeden Fall. Vielleicht eine Produktschulung und auch ein Kommunikationstraining. Aber was machen wir, wenn sich die Situation nicht verbessert?

B: Dann sollten wir klare Ziele vereinbaren und einen Zeitraum festlegen. Wenn sich danach nichts ändert, müssten wir über Konsequenzen sprechen. Was stellst du dir da vor?

A: Zuerst ein offizielles Feedbackgespräch. Kündigung wäre für mich wirklich der letzte Schritt. Findest du das fair?

B: Ja, absolut. Wichtig ist, dass sie weiß, was von ihr erwartet wird, und genug Unterstützung bekommt.

A: Dann sind wir uns einig: Kunden informieren, Kollegin unterstützen und klare Schritte festlegen.

B: Genau. So handeln wir fair und professionell.