



Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Lösungen: Erfolgreich kommunizieren

Posten 1: «Mini Case»

Musterlösung 1: «Die Kantonsschule»

Fehler	<ul style="list-style-type: none">• Myrtha vergreift sich zu Beginn im Ton («Keine Ahnung»).• Sie benutzt den Killersatz «ich weiss es nicht» und «so glaube ich».• Myrtha arbeitet beim kommunalen Schulamt, die Anfrage betrifft aber die Kantonsschule und liegt somit im Zuständigkeitsbereich des Kantons (Subsidiaritätsprinzip).• Myrtha sollte dem Herrn konkrete Hilfestellungen geben, wo er die entsprechenden Informationen findet.
Tipps	<ul style="list-style-type: none">• Myrtha sollte dem Herrn anbieten, die entsprechenden Abklärungen zu treffen und ihn danach zurückzurufen.• Myrtha könnte den Herrn telefonisch mit einer Arbeitskollegin verbinden, die Auskunft geben kann.• Myrtha verweist den Herrn auf die Internetseite der zuständigen kantonalen Stelle, um weitere Informationen zu suchen.

Musterlösung 2: «In der Empfangshalle im Regierungsgebäude»

Fehler	<ul style="list-style-type: none">• Nicolai hat die Kundin ungenügend begrüsst und ihre Anwesenheit nur nichtverbal (Kopfnicken) zur Kenntnis genommen.• Nicolai hebt einen mahnenden Zeigefinder, um die Kundin auf das klingelnde Telefon aufmerksam zu machen.• Nicolai vergreift sich zu Beginn etwas im Ton («Sorry»).
Tipps	<ul style="list-style-type: none">• Nicolai sollte die Kundin mit Worten empfangen («Guten Tag»).• Nicolai könnte der Kundin anbieten, in der Wartezone zu warten.• Nicolai sollte die Kundin darauf hinweisen, dass er das Telefon abnehmen muss.• Nicolai sollte (falls möglich) während des Schalterdienstes das Telefon auf einen Arbeitskollegen umleiten.• Nicolai muss beim Telefonieren darauf achten, keine heiklen Informationen hörbar für die wartende Kundin zu besprechen.