

**Situation**

Sie sind Auszubildende zur Industriekauffrau bzw. Auszubildender zum Industriekaufmann bei der WerkFa OHG und aktuell im Bereich der Reklamationsbearbeitung in der Abteilung Vertrieb und Marketing eingesetzt.



Eine Umfrage hat ergeben, dass die Kundinnen und Kunden mit der Bearbeitung von Reklamationen unzufrieden sind. Die Hauptursachen hierfür ist die lückenhafte Dokumentation des Reklamationsprozesses. Um die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern, soll ein interner Reflexionsbogen (Anlage 3) eingeführt werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen in der Anwendung des Reflexionsbogens geschult werden.

Sie erhalten von Frau Yildiz, Leiterin der Abteilung Vertrieb und Marketing, den Link zur Online-Schulung (Anlage 1) und zwei Kundenreklamationen (Anlage 2), die am heutigen Tag in der Abteilung eingingen.

**Aufträge**

1. Führen Sie die Online-Schulung durch (Anlage 1).
2. Dokumentieren Sie die Bearbeitung der beiden Kundenreklamationen anhand des internen Reflexionsbogens (Anlagen 2 und 3).
3. Formulieren Sie die E-Mails an die Kunden.

Anlage 1: Online-Schulung (interaktive Übung)



[h5p.schule-bw.de/online-schulung](https://h5p.schule-bw.de/online-schulung)  
(Zugriff am 14.01.2025)

Anlage 2: Kundenreklamationen per E-Mail


E-Mail 1:

<b>Von:</b>	letzgus@fux-reparaturdienste.de	<b>Datum:</b>	17.03.20xx
<b>An:</b>	reklamation@werk-fa.de		
<b>Betreff:</b>	Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“		
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>am 04.03.20xx habe ich bei Ihnen 15 Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“ im Wert von 120,00 EUR pro Stück gekauft. Beim ersten Baustelleneinsatz am heutigen Tag musste ich feststellen, dass bei fünf Akku-Tackern der Verschluss am Akkueinsatz nicht richtig verriegelt. Ein professionelles Arbeiten ist dadurch nicht möglich.</p> <p>Bitte schicken Sie mir innerhalb von zwei Wochen fünf neue Akku-Tacker, da wir die Werkzeuge auf den Baustellen dringend benötigen.</p> <p>Bitte informieren Sie mich, wenn die Akku-Tacker bei Ihnen versendet werden. Vielen Dank und wir hoffen weiterhin auf eine reibungslose Zusammenarbeit.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>i. A. Paula Letzgus</p> <p>Fux-Reparaturdienste e. Kfm. Ottostraße 56 72764 Reutlingen Tel.: 07121 765-432</p>			
<b>Anhang:</b>			

**E-Mail 2:**

<b>Von:</b>	pavlovic-gmbh@cxmail.de	<b>Datum:</b>	17.03.20xx
<b>An:</b>	reklamation@werk-fa.de		
<b>Betreff:</b>	Rücktritt vom Kaufvertrag		
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>am 10.01.20xx habe ich bei Ihnen den Werkzeugsatz „Universal WF100“ für 2.000,00 Euro gekauft. Gemäß der Produktbeschreibung soll der Schnellspannaufsatz einen schnellen Bitwechsel innerhalb von fünf Sekunden ermöglichen. Bereits beim ersten Gebrauch musste ich allerdings feststellen, dass das Bitwechselsystem klemmt und ein schneller Wechsel nicht möglich ist.</p> <p>Trotz zwei Nachbesserungsversuchen besteht das Problem bei diesem Werkzeugsatz weiterhin.</p> <p>Da ich eine Baustelle abarbeiten musste, habe ich mir für drei Tage einen Werkzeugsatz im Baumarkt ausgeliehen. Die Kosten dafür lagen bei 300,00 Euro.</p> <p>Ich fordere Sie auf, mir die Kosten zu erstatten und ich möchte vom Kaufvertrag zurücktreten, da die Werkzeuge so nicht nutzbar sind.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>Andrej Pavlovic</p> <p>Andrej Pavlovic GmbH Uhlandstraße 88 70597 Stuttgart Tel.: 0711 5432-11</p>			
<b>Anhang:</b>			

### Anlage 3: Interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)

<b>Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen</b>			
Kundin/Kunde			
Artikel			
Kaufdatum			
Datum der Reklamation			
Wie erreichte uns die Reklamation?			
Reklamationsgrund			
Wurde die Rügefrist eingehalten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Welche Art von Mangel liegt vor?			
Um welchen Fall handelt es sich?	Gewährleistung <input type="checkbox"/>	Garantie <input type="checkbox"/>	Kulanz <input type="checkbox"/>
Welche Lösung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an (mit Begründung)?			
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an?			
Wie können wir diese Art der Reklamation künftig vermeiden?			
Geht innerhalb von 5 Tagen ein Lösungsvorschlag an die Kundin bzw. den Kunden?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
	Begründung, falls nein:		
Datum:	Sachbearbeiter/in:		

