WKI-LF03-LS09 Lösungsvorschläge bei Schlechtleistung entwickeln

# Firmenlogo der WerkFaOHGSitu**ati**on

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

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.

Datenkranz

Anlage 1: Online-Schulung (interaktive Übung)

| QR-Code Online-Schulung | [h5p.schule-bw.de/online-schulung](https://h5p.schule-bw.de/wp/wp-admin/admin-ajax.php?action=h5p_embed&id=3383)  (Zugriff am 14.01.2025) |
| --- | --- |

Anlage 2: Kundenreklamationen per E-Mail

**E-Mail 1:**

| **Von:** | letzgus@fux-reparaturdienste.de | **Datum:** | 17.03.20xx |
| --- | --- | --- | --- |
| **An:** | reklamation@werk-fa.de | | |
| **Betreff:** | Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“ | | |
| Sehr geehrte Damen und Herren,  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.  Bitte schicken Sie mir innerhalb von zwei Wochen fünf neue Akku-Tacker, da wir die Werkzeuge auf den Baustellen dringend benötigen.  Bitte informieren Sie mich, wenn die Akku-Tacker bei Ihnen versendet werden. Vielen Dank und wir hoffen weiterhin auf eine reibungslose Zusammenarbeit.  Mit freundlichen Grüßen  i. A. Paula Letzgus  Fux-Reparaturdienste e. Kfm.  Ottostraße 56  72764 Reutlingen  Tel.: 07121 765-432 | | | |
| Anhang: |  | | |

**E-Mail 2:**

| **Von:** | pavlovic-gmbh@cxmail.de | **Datum:** | 17.03.20xx |
| --- | --- | --- | --- |
| **An:** | reklamation@werk-fa.de | | |
| **Betreff:** | Rücktritt vom Kaufvertrag | | |
| Sehr geehrte Damen und Herren,  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.  Trotz zwei Nachbesserungsversuchen besteht das Problem bei diesem Werkzeugsatz weiterhin.  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.  Ich fordere Sie auf, mir die Kosten zu erstatten und ich möchte vom Kaufvertrag zurücktreten, da die Werkzeuge so nicht nutzbar sind.  Mit freundlichen Grüßen  Andrej Pavlovic  Andrej Pavlovic GmbH  Uhlandstraße 88  70597 Stuttgart  Tel.: 0711 5432-11 | | | |
| Anhang: |  | | |

Anlage 3: Interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)

| **Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen** | | | | Firmenlogo WerkFa OHG | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kundin/Kunde |  | | | | |
| Artikel |  | | | | |
| Kaufdatum |  | | | | |
| Datum der Reklamation |  | | | | |
| Wie erreichte uns die Reklamation? |  | | | | |
| Reklamationsgrund |  | | | | |
| Wurde die Rügefrist eingehalten? | Ja | | Nein | | |
| Welche Art von Mangel liegt vor? |  | | | | |
| Um welchen Fall handelt es sich? | Gewährleistung | Garantie | | | Kulanz |
| 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 | | Nein | | |
| Begründung, falls nein: | |  | | |
| Datum: | Sachbearbeiter/in: | | | | |

| **Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen** | | | | Firmenlogo WerkFa OHG | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kundin/Kunde |  | | | | |
| Artikel |  | | | | |
| Kaufdatum |  | | | | |
| Datum der Reklamation |  | | | | |
| Wie erreichte uns die Reklamation? |  | | | | |
| Reklamationsgrund |  | | | | |
| Wurde die Rügefrist eingehalten? | Ja | | Nein | | |
| Welche Art von Mangel liegt vor? |  | | | | |
| Um welchen Fall handelt es sich? | Gewährleistung | Garantie | | | Kulanz |
| 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 | | Nein | | |
| Begründung, falls nein: | |  | | |
| Datum: | Sachbearbeiter/in: | | | | |