



Lehrjahr 1

Anliegen bearbeiten oder weiterleiten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Ausgangslage

Anliegen von internen oder externen Kundinnen oder Lieferantinnen bearbeitest du möglichst rasch. Wenn du ein Anliegen nicht selber bearbeiten kannst, leitest du es weiter. In jedem Falle hältst du Abmachungen ein und garantierst einen reibungslosen Informationsfluss.

Mit diesem Praxisauftrag übst du, Anliegen gekonnt zu bearbeiten und gegebenenfalls weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Nimm in den kommenden vier Wochen bewusst mindestens drei Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegen. Anliegen sind z.B. Sitzungstermin verschieben, Frage zur Lieferung beantworten oder neues Kundenlogin zustellen.

Bestimme, ob du das Anliegen selber bearbeiten darfst oder es weiterleiten musst.

Teilaufgabe 2 Bearbeite die Anliegen, die in deinem Kompetenzbereich liegen:

- Gib deinem Gegenüber zeitnah eine Antwort.
- Pass deine Sprache (z.B. Formulierungen, Wortwahl) deinem Gegenüber an.
- Halte dich an die betrieblichen Standards (z.B. Datenschutz, Kommunikationsregeln).

Teilaufgabe 3 Leite Anliegen, die ausserhalb deines Kompetenzbereichs liegen, weiter:

- Übergib das Anliegen verständlich und vollständig an die korrekte Person in deinem Betrieb.
- Informiere dein Gegenüber über die nächsten Schritte.

Teilaufgabe 4 Beurteile deine Vorgehensweisen aus Teilaufgabe 2 und Teilaufgabe 3:

- Werte aus, ob du Anliegen aus Sicht deines Gegenübers zufriedenstellend beantwortet hast (z.B. keine eingetroffenen Rückfragen).
 - Bitte mindestens eine Person, an die du ein Anliegen weitergeleitet hast, um ein Feedback (z.B. ob die Informationen verständlich und vollständig waren).
-



Leite aus deinen Überlegungen Verbesserungsmaßnahmen ab und setze diese im Arbeitsalltag um.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Im Handlungsbaustein «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen» findest du Anregungen, wie du Anliegen bearbeitest und gekonnt weiterleitest.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.