Leistungsziel 1.1.2.3.1 Gesprächstechniken

**VORBEREITUNGSAUFGABE**

Aufgabe

Welche Reklamationen sind bereits eingegangen? (mind. 2 Beispiele)

Wie hat der- /diejenige reagiert, welche/r reklamiert hat? War er/sie aggressiv, hat er/sie sogar gedroht oder blieb er/sie ruhig und verständnisvoll?

Wie haben Sie bzw. Ihr/e Vorgesetze/r reagiert?

**1. Beispiel**

Welche Reklamation ist eingegangen?

Wie hat der- /diejenige reagiert, welche/r reklamiert hat?

Wie haben Sie bzw. Ihr/e Vorgesetze/r reagiert?

**2. Beispiel**

Welche Reklamation ist eingegangen?

Wie hat der- /diejenige reagiert, welche/r reklamiert hat?

Wie haben Sie bzw. Ihr/e Vorgesetze/r reagiert?

Die Lernende / der Lernende bestätigt, dass sie / er die Vorbereitungsaufgaben selbständig bearbeitet hat.

Name: Vorname:

Datum: Unterschrift:

Die Berufsbildnerin / der Berufsbildner bestätigt, dass sie / er die Vorbereitungsaufgaben eingesehen hat.

Datum: Unterschrift: