

Lernergebniseinheit:	Unit 5: Kundenreklamationen bearbeiten		
Zu erreichende Qualifikation:	Verkaufsberufe im Einzelhandel: Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in, Drogist/-in, Buchhändler/-in, Musikfachhändler/-in (DE)		
Ausbildungsbereich:		EQF-Level: 4	DQR-Level: 4
Zusatzqualifikation: ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>			
Kurzbeschreibung der Lernergebniseinheit: Kundenreklamationen bearbeiten; Kulanzfälle, Fälle aus Sachmängelhaftung, Garantie und Produkthaftung abwickeln			
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
Er/ Sie kennt <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede zwischen Kundenbeschwerde, Reklamation (Sachmängelhaftung, Garantie, Produkthaftung) und Umtausch aus Kulanz • vom deutschen Recht abweichende rechtliche Bestimmungen bei Verbrauchsgüterkauf • die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens • Reklamationen als Instrument der Kundenbindung 	Er/ Sie ist in der Lage <ul style="list-style-type: none"> • unterschiedliche Gründe der Kunden für eine Warenrückgabe zu verstehen und zu bedenken • sich in die Lage des Kunden einzufühlen, gestresste Kunden zu beruhigen und sich zu entschuldigen • sorgfältig die Art, Menge und den Zustand der zurückgegebenen Ware sowie den Kaufbeleg zu kontrollieren und zu entscheiden, ob ein Anspruch aus Sachmängelhaftung/ Garantie/Produkthaftung oder Kulanz besteht • Kundenreklamationen als Chance zur Kundenbindung zu verstehen und entsprechend abzuwickeln 	Er/ Sie ist in der Lage <ul style="list-style-type: none"> • selbstständig und eigenverantwortlich Kundenbeschwerden, Umtausch aus Kulanz und Sachmängelhaftung zu bearbeiten und dabei gleichzeitig Kunden- und Unternehmensinteressen abzuwägen • selbstständig und eigenverantwortlich Verständigungsschwierigkeiten zu erkennen und zu lösen, die durch kulturelle, sprachliche und situative Faktoren bedingt sind 	

	<p>Kulanzfälle bearbeiten</p> <ul style="list-style-type: none">• die unterschiedlichen Möglichkeiten abzuwägen und entsprechend der betriebsüblichen Regelungen Gutscheine, Umtausch oder Auszahlung des Geldbetrags anzubieten• Kunden die erforderlichen Schritte präzise und ausführlich zu erklären• die erforderlichen Belege korrekt auszufüllen und mit der fremden Währung zuverlässig umzugehen• den Kunden zu beraten, um ein geeigneteres Produkt zu finden• das Warenwirtschaftssystem zu aktualisieren <p>Fälle aus Sachmängelhaftung/Garantie/Produkthaftung abwickeln</p> <ul style="list-style-type: none">• zu analysieren, welcher rechtliche Kundenanspruch in dem jeweiligen Fall zutrifft und eine angemessene Lösung vorzuschlagen• Kundenvorstellungen mit rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten abzustimmen und daraus eine einvernehmliche Lösung zu finden• erforderliche Unterlagen auszufüllen und den Kunden über die Vorgehensweise zu informieren	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">• im Team mit Kollegen aus unterschiedlichen Kulturen zusammenzuarbeiten• Kollegen in schwierigen Arbeitssituationen zu unterstützen• das eigene Verhalten zu reflektieren und zu begründen• in neuen Situationen flexibel zu reagieren	
<p>Ergänzende Informationen: Die von den Teilnehmenden während seines Praktikums erreichten Lernergebnisse und Arbeitsprodukte werden mit Hilfe eines Evaluationsbogens festgestellt.</p>		
<p>Erarbeitet von: Susanne Alda-Sperling und Christel-Ulrike Scholz, Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB)</p>		

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 5: Kundenreklamationen bearbeiten			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens	<u>Kompetenzstufen:</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
A:Kenntnisse			
Er/ Sie kennt	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
Unterschiede zwischen Kundenbeschwerde, Reklamation (Sachmängelhaftung, Garantie, Produkthaftung) und Umtausch aus Kulanz			
vom deutschen Recht abweichende rechtliche Bestimmungen bei Verbrauchsgüterkauf			
die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens			
Reklamationen als Instrument der Kundenbindung			

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 5: Kundenreklamationen bearbeiten			
Teilaufgaben:	<u>Kompetenzstufen</u>		
Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens	0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
B: Fertigkeiten			
Er/ Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
unterschiedliche Gründe der Kunden für eine Warenrückgabe zu verstehen und zu bedenken			
sich in die Lage des Kunden einzufühlen, gestresste Kunden zu beruhigen und sich zu entschuldigen			
sorgfältig die Art, Menge und den Zustand der zurückgegebenen Ware sowie den Kaufbeleg zu kontrollieren und zu entscheiden, ob ein Anspruch aus Sachmängelhaftung/ Garantie/Produkthaftung oder Kulanz besteht			
Kundenreklamationen als Chance zur Kundenbindung zu verstehen und entsprechend abzuwickeln			
Kulanzfälle bearbeiten			
die unterschiedlichen Möglichkeiten abzuwägen und entsprechend der betriebsüblichen Regelungen Gutscheine, Umtausch oder Auszahlung des Geldbetrags anzubieten			

ECVET für geographische Mobilität

Kunden die erforderlichen Schritte präzise und ausführlich zu erklären			
die erforderlichen Belege korrekt auszufüllen und mit der fremden Währung zuverlässig umzugehen			
den Kunden zu beraten, um ein geeigneteres Produkt zu finden			
das Warenwirtschaftssystem zu aktualisieren			
Fälle aus Sachmängelhaftung/Garantie/ Produkthaftung abwickeln			
zu analysieren, welcher rechtliche Kundenanspruch in dem jeweiligen Fall zutrifft und eine angemessene Lösung vorzuschlagen			
Kundenvorstellungen mit rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten abzustimmen und daraus eine einvernehmliche Lösung zu finden			
erforderliche Unterlagen auszufüllen und den Kunden über die Vorgehensweise zu informieren			

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 5: Kundenreklamationen bearbeiten			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
C:Kompetenzen			
Er/Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
selbstständig und eigenverantwortlich Kundenbeschwerden, Umtausch aus Kulanz und Sachmängelhaftung zu bearbeiten und dabei gleichzeitig Kunden- und Unternehmensinteressen abzuwägen			
selbstständig und eigenverantwortlich Verständigungsschwierigkeiten zu erkennen und zu lösen, die durch kulturelle, sprachliche und situative Faktoren bedingt sind			

Fortführung Kompetenzen				
Bitte kennzeichnen Sie die folgenden Kompetenzen mit Ihren Initialen, wenn sie erreicht worden sind. Eine Abstufung des erreichten Grades erfolgt nicht.		auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
Sozialkompetenz	unterstützt selbständig und angemessen die Kollegen, um sie zu entlasten			
Problemlösungs-kompetenz	löst selbständig und unternehmensorientiert Probleme			
Kommunikations- kompetenz/ Interkulturelle Kompetenz	führt auf professionelle Weise „small talk“ in der Zielsprache			
	verwendet die Fachsprache entsprechend			
	reagiert angemessen auf regionale Accente			
	bewältigt sprachliche Herausforderungen			
	reagiert angemessen auf kulturelle Unterschiede			
Teamfähigkeit	arbeitet angemessen im Team			
Selbstständigkeit	erarbeitet sich Fachwissen selbständig			
	reflektiert das eigene Handeln angemessen			
Flexibilität	reagiert flexibel auf neue Situationen			
	bringt Kunden- und Unternehmensinteressen in Einklang			

Evaluation gemeinsam vereinbarter Inhalte

Ergänzende Anmerkungen:

Name des Gutachters:

Unterschrift:

Ort, Datum: