SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

I'm sure we can find a solution

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

I'm sure we can find a solution – dealing with customers

Von Paulene Grabenkamp-Frayne, Flensburg

Kundenorientierung wird in der Praxis immer mehr zum Erfolgsfaktor für Unternehmen. Daher stellen sich Firmen jeden Tag neu die Frage, wie man am besten mit Kundenbeschwerden umgeht. Dies liegt vor allem daran, dass viele Bestellungen und Leistungen heutzutage online abgewickelt werden. Dies bedeutet nicht nur, dass Firmen ihre Kunden oft gar nicht mehr zu Gesicht bekommen, sondern auch, dass sie auf der ganzen Welt verstreut sein können.

Die Globalisierung der Weltmärkte fordert immer mehr, dass Angestellte sich auch mit Beschwerden auf Englisch auseinander setzen müssen.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler, was Kundenzufriedenheit ausmacht und wie man souverän und zugleich höflich mit Beschwerden umgeht. Anhand von realitätsnahen Beispieldialogen und zahlreichen Wortschatzübungen erarbeiten sie passende Redemittel. Diese werden abschließend in einem Rollenspiel im Kontext angewandt.

© Thinkstock/iStock

Nicht nur von Kundenservicemitarbeitern wird es heute erwartet, souverän und freundlich mit internationalen Kundenbeschwerden umgehen zu können.

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- höfliche Standardphrasen für den Umgang mit Kundenbeschwerden kennen und anwenden
- thematischen Wortschatz beherrschen
- Ursachen für positives und negatives Kundenfeedback kennen
- Lösungsmöglichkeiten für verschiedene Arten von Kundenbeschwerden kennen

Dauer

6 Schulstunden

Niveau

B1/B2
(Differenzierungsmaterial für A2)

Ihr Plus

mit acht vorgefertigten Rollenkarten

Fachliche Hinweise

Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

Unzufriedene Kunden sind keineswegs nur ein lästiges Übel, denn sie können dazu beitragen, die **Geschäftsbeziehungen zu vertiefen** und das **Image** der eigenen Firma zu **verbessern**. Eine Beschwerde sollte deshalb nicht als Angriff auf das eigene Unternehmen verstanden werden. Vielmehr dienen Beschwerden und Reklamationen dazu, die eigenen Geschäftsabläufe zu kontrollieren und zu verbessern.

Die **Zufriedenheit des Kunden** steht dabei im Mittelpunkt aller Bemühungen. Bietet man dem Kunden eine überzeugende Lösung an, sorgt das für nachhaltige Zufriedenheit und stärkt so die Kundenbindung.

Wie beantwortet man Beschwerden angemessen?

Ob persönlich, per Brief oder E-Mail – oberstes Gebot ist der **höfliche Umgang** mit dem Kunden. Selbst wenn der Kunde im Unrecht ist, sollte man stets freundlich bleiben und sich um eine Lösung bemühen. Im Vergleich zum Deutschen ist das Englische hier förmlicher. Es gibt eine Vielzahl von höflichen Wendungen, wie z. B. *Could you please …*, *We would be grateful if …* oder *We would appreciate it if …*, die die Schülerinnen und Schüler[1] beherrschen sollten.

[1] Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Didaktisch-methodische Hinweise

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich hauptsächlich an Lernende auf der **Niveaustufe B1–B2**.

Differenzierende Materialien für die **Niveaustufe A2** befinden sich auf der beiliegenden **CD 23**. Leistungsschwächere Schüler arbeiten mit alternativen Arbeitsblättern, die auf **vereinfachten Texten (M 2 und M 4)** basieren. Auf dem alternativen Arbeitsblatt zu M 5 ist *task 1* einfacher gestaltet.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Materialien richten sich an **alle Berufsgruppen**, die im Alltag Kontakt zu internationalen Kunden haben.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Der Schwerpunkt dieser Einheit liegt auf dem persönlichen Umgang mit Kunden – sei es am Telefon oder im direkten Kontakt. Mithilfe der Methode ***„think-pair-share“*** diskutieren die Lernenden über den richtigen Umgang mit Kunden **(M 1)** sowie über die Wichtigkeit von Kundenrückmeldungen **(M 4)**. In **Hörverstehensübungen** erfahren sie mehr über die Organisation einer Kundenservice-Abteilung **(M 2)** und die Erfolgsfaktoren für Kundenzufriedenheit **(M 4)**. Außerdem setzen sie sich anhand von fünf Beispieldialogen mit Lösungsmöglichkeiten bei Kundenbeschwerden auseinander. Mithilfe eines **Tandembogens (M 6)** werden erarbeitete Redemittel eingeübt. Abschließend werden diese in einem **Rollenspiel (M 11)** im Kontext angewandt. Hierbei arbeiten die Lernenden mit vorgefertigten Rollenkarten.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Der Wortschatz wird hauptsächlich durch schriftliche **Einsetzübungen (M 2, M 5)** sowie mündliche und schriftliche **Zuordnungsübungen (M 2, M 4, M 6, M 10)** erarbeitet. Die Redemittel werden kontextbezogen in einem abschließenden **Rollenspiel (M 11)** verwendet.

Auf der **thematischen Wortschatzliste (M 12)** sind die wichtigsten Redemittel aufgelistet. Inhaltlich ist sie in vier Bereiche unterteilt:

– *Phrases to use when complaining*

– *Phrases to use when answering complaints*

– *Phrases to use when asking for information*

– *Phrases to use when passing a call*

Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

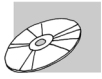
- www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/radio/specials/1331_howto_feedback/page2.shtml
  Auf der Internetseite der *BBC* finden Sie kostenlose Unterrichtsmaterialien zum Thema „Beschwerden“, die Sie ergänzend im Unterricht einsetzen können.
- iteslj.org/questions/complaining.html
  Zusätzliche Diskussionsfragen zum Thema „Beschwerden“ finden Sie auf der Website des Sprachreiseveranstalters *ESL*. Diese können ergänzend in der ersten Stunde verwendet werden.
- www.youtube.com/watch?v=bL_D-qyva0c
  Auf *YouTube* findet sich unter dem Titel *„Customer Service vs. Customer Experience“* ein Video in amerikanischem Englisch, in dem die Wichtigkeit des *customer service* in Unternehmen anschaulich erklärt wird. Es enthält englische Untertitel.
- www.youtube.com/watch?v=ybCxN86n61k
  Unter dem Titel *„Dealing with angry customers“* finden Sie ein Video, das Musterbeispiele für den Umgang mit Kundenbeschwerden im Einzelhandel zeigt.

Verlaufsübersicht

1. Stunde:	**Talking about customer service departments**
Material	**Verlauf**
M 1	**How to deal with customers – a group discussion /** ein *think-pair-share* rund um das Thema "Umgang mit Kunden"
M 2; **CD 23,** Track 1	**Customer service departments /** mittels einer Leseverstehens- und einer Hörverstehensübung Informationen zur Organisation eines Kundenservice erarbeiten
Stundenziel:	Die Lernenden erarbeiten thematischen Wortschatz und reflektieren den Umgang mit Kunden und den Verlauf einer Beschwerde innerhalb einer Firma.

2./3. Stunde:	**How to achieve customer satisfaction**
Material	**Verlauf**
M 3	**How to achieve customer satisfaction /** einen Infotext anhand einer True-false-Übung inhaltlich erarbeiten
M 4; **CD 23,** Track 2	**Talking about customer feedback /** Gründe für Kundenrückmeldungen mittels einer Hörverstehens- und einer Zuordnungsübung herausarbeiten
M 5	**Customer Service Week – getting to know an event in the US /** anhand eines Infotexts und einer Internetrecherche eine Kurzpräsentation vorbereiten
M 6	**They gave me a replacement – a partner activity /** mithilfe eines Tandembogens Redemittel zum Thema "Kundenkontakt" einüben
Stundenziel:	Die Schüler sind mit Gründen für positive und negative Kundenrückmeldungen vertraut und kennen passende Redemittel für den Kundenkontakt in Firmen.

4.–6. Stunde:	**How to deal with dissatisfied customers**
Material	**Verlauf**
M 7	**Dealing with dissatisfied customers – a group discussion /** Gründe für Kundenbeschwerden in einer Gruppendiskussion priorisieren
M 8	**Why do companies have hotlines? /** auf der Grundlage eines Infotexts über das Thema *„service hotlines"* diskutieren
M 9; **CD 23**, Tracks 3–7	**Dealing with complaints – a listening comprehension /** den richtigen Umgang mit Beschwerden anhand von Beispieldialogen erarbeiten
M 10	**Complaining and answering to complaints – useful phrases /** Redemittel zum Thema in einer Übersetzungs- und einer Zuordnungsübung einüben
M 11	**We've received an incorrect invoice – role play cards /** die erarbeiteten Redemittel in einem Rollenspiel im Kontext anwenden
Stundenziel:	Die Lernenden interagieren bei Kundenbeschwerden souverän unter Anwendung der passenden Redemittel.



Die Hörtexte befinden sich auf der **CD 23** RAAbits Englisch Berufliche Schulen bzw. in der **ZIP-Datei**. Zudem finden Sie hier alle Materialien im veränderbaren Word-Format sowie Materialien zur Differenzierung

Materialübersicht

1. Stunde **Talking about customer service departments**

M 1 (Tx) How to deal with customers – a group discussion

M 2 (Ws) Customer service departments – reading an info text

CD 23; Track 1

2./3. Stunde **How to achieve customer satisfaction**

M 3 (Ws) How to achieve customer satisfaction – reading an info text

M 4 (Ws) What a great backpack! – Talking about customer feedback

CD 23; Track 1

M 5 (Ws) Customer Service Week – getting to know an event in the US

M 6 (Ws) They gave me a replacement – a partner activity

4.–6. Stunde **How to deal with dissatisfied customers**

M 7 (Tx) Dealing with dissatisfied customers – a group discussion

M 8 (Ws) Why do companies have hotlines? – Reading an info text

M 9 (Ws) Dealing with complaints – a listening comprehension

CD 23; Track 3–7

M 10 (Ws) Complaining and answering to complaints – useful phrases

M 11 (Rp) We've received an incorrect invoice – role play cards

Vocabulary Complaning and answering to complaints (M 12)

Bedeutung der Abkürzungen

Rp: Role play; **Tx:** Text, **Ws:** Worksheet

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde:	How to achieve customer satisfaction	**M 3 und M 6**
2. Stunde:	Dealing with complaints	**M 9, M 10 und M 12**

Zusatzmaterialien auf CD bzw. in der ZIP-Datei

M2_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt mit einfacherem Text)

M4_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt mit einfacherem Text)

M5_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt mit einer einfacheren Aufgabe 1)

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

I'm sure we can find a solution

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de