

## Praxisauftrag: Erstkontakt gestalten und Anliegen entgegennehmen

(d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, a3.bt2)

---

### Handlungskompetenzen

---

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen  
a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

### Ausgangslage

---

Anliegen von externer Kundschaft, Geschäftspartner:innen und Lieferant:innen kommen auf verschiedenen Kanälen zu Ihnen. Am Telefon sind Sie oft erste Ansprechperson des Lehrbetriebs. Briefpost und E-Mails (info@) kommen über eine zentrale Stelle herein. Es wird Wert gelegt auf den persönlichen Kontakt mit Kundschaft, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1: Sie erkundigen sich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call. Sie notieren, wie Sie sich melden, welche Anliegen Sie an wen weiterleiten, und was Sie tun müssen, wenn die zuständige Person nicht erreichbar ist. Achten Sie auf die Sprache und passen Sie Ihre Ausdrucksweise an.

---

Teilaufgabe 2: Beantworten Sie E-Mails oder Chatanfragen nach den betrieblichen Richtlinien. Notieren Sie, bei welchen Anliegen Mitarbeitende eine Kopie der Antwort benötigen. Leiten Sie E-Mails an die zuständigen Mitarbeitenden weiter.

---

Teilaufgabe 3: Sie begrüßen Kund:innen, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen persönlich, die einen Gesprächstermin vereinbart haben. Sie informieren die Mitarbeitenden.

### Hinweise zur Lösung

---

Sie vermitteln Kund:innen, Geschäftspartner:innen oder Lieferant:innen einen ersten Eindruck Ihres Lehrbetriebs, der möglichst positiv sein soll.

### Organisation

---

Führen Sie den Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag aus. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigen Sie zwischen 30 und 45 Minuten.