|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Arbeitsauftrag 5.1** | **Name Lernende∙r**  … |
| **Konfliktgespräche und lösungsorientiertes Handeln: Reklamation** | |
| Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten | |
| a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen | |
| **Beispiel-Situation**  Im Verkauf trifft die lernende Person auf eine Kundin, die sich über ihre neue Brille beschwert. | |
| **Arbeitsauftrag**   * Zeigen Sie an einem anonymisierten Kundenbeispiel auf, wie Sie mit der Reklamation umgegangen sind. * Beschreiben Sie die Lösung, die Sie gemeinsam mit der Kundin gefunden haben. | |

| **Dokumentation des Arbeitsauftrags**  … | | |
| --- | --- | --- |
| **Reflexion** | | |
| Was ist Ihnen gut gelungen?  … | | |
| Wo hatten Sie Herausforderungen?  … | | |
| Was könnten Sie noch besser machen?  … | | |
|  |  | |
| Datum/Unterschrift  Lernende∙r | … | … |
| Datum/Unterschrift  Berufsbildner∙in | … | … |