|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Arbeitsauftrag 6.3** | **Name Lernende∙r**  … |
| **Verkaufsgespräche: Schwierige Reklamationen** | |
| Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten | |
| a3: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten | |
| **Beispiel-Situation**  Im Verkauf trifft die lernende Person auf eine Kundin, die sich lautstark über ihre neue Brille beschwert. | |
| **Arbeitsauftrag**   * Dokumentieren Sie anhand eines Kundenbeispiels eine herausfordernde fachliche Reklamation. * Stellen Sie alle Schritte einer Reklamationsbehandlung dar, vom Empfang des Kunden bis zur der neuen Sehlösung. | |

| **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 | … | … |