

A.II.65

Basic skills – Business communication: speaking

How to deal with customers – “The customer is always right”

Clemens Kaesler



© RAABE 2023

© Fand/Adobe Stock

„Der Kunde/die Kundin ist König/in!“ – Die Einheit *How to deal with customers* behandelt den kommunikativen Umgang mit Kunden. Um den Geschäftserfolg eines Unternehmens zu gewährleisten, ist es wichtig, sich mit den Dos und Don'ts der Kundenkommunikation auszukennen. In der Einheit geht es deshalb darum, ein Verständnis für die Wichtigkeit eines guten Kundenservice zu bekommen, Verkaufsgespräche mit den Kunden zu führen und mit Beschwerden und Anpassungen richtig umzugehen.

KOMPETENZPROFIL

Niveau: B2

Dauer: 9 Unterrichtsstunden, inkl. LEK

Kompetenzen:

1. Sprechkompetenz/Schreibkompetenz: Phrasen und Wissen zum Thema *customer service* in Rollenspielen anwenden;
2. Lesekompetenz: Sachtexte verstehen und zentrale Inhalte herausarbeiten;
3. Hör-(Seh-)Verstehenskompetenz: Kundengespräche verstehen; Inhalte aus einem Erklärvideo herausarbeiten

Thematische Bereiche: *customer service, sales conversation*

Zusätzlich benötigt: Audiodateien/Erklärvideo aus Zusatzmaterial zum Download

Auf einen Blick

1./2. Stunde

Thema: „The customer is always right“ – Introduction to the topic

M 1 **What does good customer service mean? – Famous quotation and your own experiences** / Sich anhand von Zitaten zum Thema „Kundenservice“ annähern (EA/PA/PL)

M 2 **The customer is king/queen! – Good customer service** / Einen Text zum Thema „Kundenservice“ erschließen (EA); Schlussfolgerungen ziehen (EA, PA, GA)

Benötigt: Dokumentenkamera/Beamer/Whiteboard für die Zitate (M 1)
 ggf. Kopie von ZM1: Think-Pair-Share-Methode

3.–5. Stunde

Thema: How to communicate with customers – Sales conversations

M 3 **Successful sales conversations – The structure of a sales talk** / Anhand von Texten und Hörtexten die Struktur eines Verkaufsgesprächs kennenlernen (EA) und in einem Rollenspiel anwenden (PA)

M 4 **Dealing with customers professionally – Sales phrases** / Wichtige Phrasen für die Arbeit mit Kunden

M 5 **Dos and Don'ts when dealing with customers – Important things to know** / Dos und Don'ts bei Kundengesprächen aus einem Erklärvideo herausfinden und auf Situationen beziehen (EA, PA); einen Cartoon analysieren (EA); Verhaltensregeln recherchieren (PA)

Benötigt: Abhörmöglichkeit für die Hörtexte *Track 01* und *Track 02* (M 3) & das Erklärvideo (M 5)
 Dokumentenkamera/Beamer/Whiteboard für die Karikatur (M 5)
 mobile Endgeräte zur Recherche in M 5
 ggf. ZM 2, ZM 3 und ZM 4 als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende

6.–8. Stunde

Thema: How to deal with complaints – Complaint management

M 6 **Complaint management – What if customers are dissatisfied?** / Anhand eines Cartoons und Textes die Bedeutung des Beschwerdemanagements sowie hilfreiche Tipps erarbeiten (EA, PA); ein gehörtes Gespräch in die richtige Reihenfolge bringen und Phrasen erarbeiten (EA, PA)

M 7 **After sales service – A product recall** / Einen *product recall* als Form des *complaint management* kennenlernen/optimieren (EA, PA)

M 8 **Dealing with complaints – A role play / Handlungsstrategien des Beschwerdemanagements in einem Rollenspiel anwenden (PA)**

Benötigt:

- Abspielemöglichkeit für die Hörtexte *Track 03* und *Track 04* in M 6
- ggf. ZM 3, ZM 5 und ZM 6 als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende
- Dokumentenkamera/Beamer/Whiteboard für die Karikatur

**9. Stunde**

LEK **Dealing with customers – Lernerfolgskontrolle /** Klassenarbeit, die die zentralen Themen der Einheit abfragt

**Minimalplan**

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

1. Stunde: The customer is king/queen! – The importance of good customer service M 2
 2.–4. Stunde: How to communicate with customers – Sales conversations M 3–M 5

Zusatzmaterialien im Online-Archiv bzw. in der ZIP-Datei

ZM1_ThinkPairShare_M2_M7	Strukturhilfe für die Think-Pair-Share Methode in M 2/M 7
ZM2_Transcript_Audio_M3	Transkript zum Hörtext in M 3 als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende
ZM3_Phrases_Dealing with customers in sales conversations	Phrasen für den Kundenumgang als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende
ZM4_Transcript_Video_M5	Transkript zum Erklärvideo in M 4 als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende
ZM5_Transcript_Audio_M6	Transkript zum Erklärvideo in M 6 als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende
ZM6_Phrases_Dealing with complaints	Phrasen für den Umgang mit <i>complaints</i> als Differenzierungsmöglichkeit für leistungsschwächere Lernende



M 1



What does good customer service mean? – Famous quotations and your own experiences

Reflect your experiences regarding customer service.



© gustavofraza/Adobe Stock

Tasks

1. Talk to a partner. What good or bad experiences have you had as a customer?
2. Look at the picture. Discuss the saying in class. What do you think it means? Do you all agree on it?
3. Read the quotations. Which one do you agree with your opinion of a good customer service management? Explain in class and give reasons for your opinion.

1) "Any colour - so long as it's black!"
(Henry Ford)

2) "Right or wrong, the customer is always right!"
(Marshall Field)

3) "It is not the employer who pays the wages. Employers only handle the money. It is the customer who pays the wages."
(Henry Ford)

4) "Just having satisfied customers isn't good enough anymore. If you really want a booming business, you have to create raving fans."
(Ken Blanchard)

5) "Customer service shouldn't be just a department; it should be the entire company."
(Tony Hsieh)

6) "I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel."
(Maya Angelou)

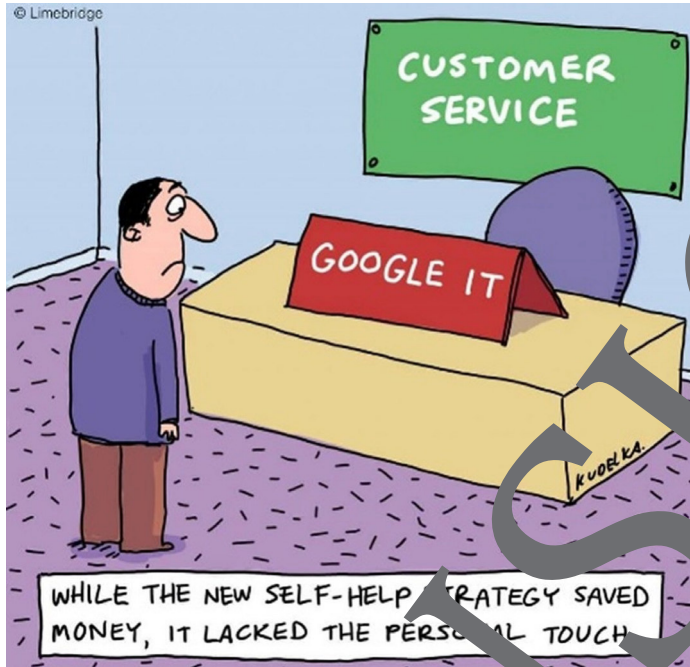
© colourbox

M 6



Complaint management – What if customers are dissatisfied?

Learn how to deal with complaints professionally in more difficult situations.



© Limebridge, put in public domain

Tasks

1. Take a look at the cartoon.
 - a) Describe what you can see in the cartoon.
 - b) What is the meaning of the cartoon when it comes to complaint management? Comment on it. Share your ideas with a partner.
2. Read the text *Dealing with complaints*.
 - a) Mark unknown words and look them up in an (online) dictionary.
 - b) Decide whether the statements are true or false.

Statement	True	False
Customers' complaints should be taken seriously.		
Empathy and concern are unimportant qualities.		
Good question-asking can help to understand the customer.		
Customers mainly just expect an apology.		
An apology is better than a solution.		
A solution should mainly be financial.		
A solution must be suitable for the company as well as the customer.		
Customers need a contact to reach out to.		

- c) What is important when it comes to addressing customer complaints?
- d) Why is it important to apologise even if it is not your fault?
- e) Why is it very positive to offer two solutions to the customer?

Dealing with complaints – A role play

M 8

Practise how to deal with complaints professionally.

Tasks

1. Work with a partner. Choose one of the situations and come up with a dialogue which fits the situation. One of you is the customer and one of you is the service clerk. First, try to improvise the situation orally, then write your dialogue down.
2. Then, find a pair that has worked on the other situation and that has already finished. Present your dialogues and give each other feedback and suggestions for improvements.

TIP: If you need help, use the phrases provided by your teacher.



© nd3000_iStock/Getty Images Plus

Situation A:

You work in the customer service of an IT shop. A customer comes to you and complains that he ordered the new tablet XComp two weeks ago, but the tablet hasn't arrived yet. The reason is that the supply chain from China is disrupted and especially new IT equipment is out of stock. You can offer the customer a refund or an alternative device, which is in stock and has got similar features.



© Nitat Termmee/Moment

Situation B:

You work in the call-centre of customer service of International Bike Parts Ltd. A key account, World Bike, calls and complains that the gears and brakes his company has ordered are of minor quality. It is not a safety issue but the parts are dirty and had to be cleaned before they could be used in the manufacturing process. You are the new key account manager for World Bike. You don't know World Bike yet. You apologise and offer either a complete replacement or a discount of 20 %.

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



✓ **Über 5.000 Unterrichtseinheiten**
sofort zum Download verfügbar

✓ **Webinare und Videos**
für Ihre fachliche und
persönliche Weiterbildung

✓ **Attraktive Vergünstigungen**
für Referendar:innen
mit bis zu 15% Rabatt

✓ **Käuferschutz**
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de