

Name: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

 ① **Bitte kreuzen Sie richtig an:**

 1. Welche der nachfolgenden Faktoren, können das Betriebsklima eines Unternehmens negativ beeinflussen? (3/5) / 2

- Arbeitsunwilligkeit bei den Arbeitnehmern
- Gründung eines Betriebsrats
- Expansion des Unternehmens
- Psychische Belastungen führen zu Erkrankungen
- Wirtschaftliche Einbußen durch reduzierte Arbeitsleistung und abnehmende Produktivität

 2. Welche der nachfolgenden Faktoren, können das Betriebsklima eines Unternehmens positiv beeinflussen? (3/5) / 2

- Von den Mitarbeitern als angemessen angesehene Bezahlung
- Verlagerung von Unternehmensteilen ins Ausland
- Einheitlicher Lohn für alle Mitarbeitenden
- Anerkennung der Arbeitsleistung des Einzelnen durch Firmenleitung oder Vorgesetzte
- Familienfreundliches Verhalten der Unternehmensführung

 3. Welche der folgenden Einstellungen bzw. Eigenschaften eines Mitarbeiters ist für ein gutes Betriebsklima förderlich? (1/5) / 2

- Durchsetzungsvermögen
- Karrieredenken
- Unterwürfigkeit
- Teamfähigkeit
- Fortbildungsbereitschaft

 4. Während des Einbaus einer Schrankwand beklagt sich er Kunde mehrfach über den hohen Preis des Möbels. Wie bestätigen Sie dem Kunden die Richtigkeit seiner Entscheidung für ein handwerkliches Produkt? (1/5) / 2

- Ich stelle wesentliche Vorteile wie die Verwendung hochwertiger Materialien, Anpassung an die vorhandene Einrichtung usw. heraus.
- Ich betone das Ansehen unserer Tischlerei,
- Ich weise auf eine geringe Haltbarkeit industrieller Produkte hin.
- Ich weise auf unseren raschen Service bei auftretenden Mängeln hin.
- Ich erläutere die Kostenkalkulation des Chefs.

5. Um den Absatz von Pflegeprodukten zu steigern, bittet ihr Arbeitgeber Sie, diese nach beendeter Montage anzupreisen. Welche Ansprache des Kunden ist hierfür am besten geeignet? (1/5) / 2

- Billige Reinigungsmittel finden Sie in jedem Supermarkt, unsere sind etwas teurer, aber viel wirksamer.
- Brauchen Sie sonst noch etwas?
- Wenn Sie diese hochwertigen Oberflächen lange erhalten wollen, empfehlen wir Ihnen gerne unsere Pflegemittel.
- Kratzen Sie bitte nicht mit den üblichen Reinigungsmitteln an dem Regal herum, wir haben hier etwas Besseres.
- Die Oberflächen sind äußerst empfindlich. Verwenden Sie unbedingt unsere Pflegemittel.

6. Die Firma erhält eine Reklamation von einem Kunden, bei dem vor einigen Jahren eine Tür eingebaut wurde. Der Schlüssel würde sich nur noch sehr schwer drehen lassen, obwohl er das Schloss oft geölt habe. Der Kunde fordert kostenlosen Service. Sie erinnern sich, dass Sie den Kunden damals selber auf die Nachteile trocknender Öle plus Staub hingewiesen haben. Auf welche Weise können solche Probleme vermieden werden? (2/5) / 2

- Den Kunden darauf hinweisen, dass spätere Reklamationen prinzipiell ausgeschlossen sind
- Ein Dokument erstellen, dass eine solche Haftung unterbindet
- Nach der Montage dem Kunden die Pflege erläutern
- Den Kunden in der selbsttätigen Reparatur und zu Maßnahmen unterweisen, die eine solche Situation nicht entstehen lassen
- Dem Kunden einen Wartungsvertrag anbieten

7. Viele Kunden benötigen intensive Beratung und Entscheidungshilfen, wenn sie an handwerklichen Problemlösungen interessiert sind. Wie gehen Sie vor? (1/5) / 2

- Ich stelle erst einmal Problemlösungen in der oberen Preisklasse vor. Billiger kann es immer noch werden.
- Ich zeige dem Kunden möglichst viele Alternativen, die unser Betrieb bieten kann. So erkennt er unsere Kompetenz.
- Ich zeige dem Kunden möglichst wenig Alternativen, so dass er nicht verwirrt wird.
- Ich bereite eine Auswahl an Problemlösungen vor, so dass er vergleichen kann.
- Ich verweise den Kunden auf Informationsmaterial im Internet.

8. Während der Arbeiten am Kunden äußert die Kundin fortlaufend Kritik an Ihrer Arbeit. Wie reagieren Sie? (1/5) / 2

- Ich versuche die Kritik zu überhören und arbeiten weiter.
- Ich reagiere nicht, weil ich weiß, dass die Kundin den Preis drücken will.
- Ich versuche die Kritik fachgerecht zu entkräften.
- Ich vermute, dass die Kundin immer mit Handwerkern streitet und mache erst mal eine Pause.
- Ich rufe den Meister an und bitte ihn, mit der Kundin zu sprechen.

9. Bei der Anlieferung des Materials für den Fußboden verstellt der LKW eines anderen Handwerkes den Zugang. Welche Handlungsweise ist auf keinen Fall zu empfehlen? (1/5) / 2

- Fahrzeug ist offen und lässt sich daher aus dem Weg schieben.
- Sie versuchen den Bauleiter zu erreichen.
- Sie ziehen die Pause vor, weil sich dadurch das Problem wahrscheinlich löst.
- Sie suchen den Fahrer des Fahrzeugs.
- Sie unterrichten nach einigen Bemühungen den Chef von dem Problem.

10. Die Parkettelemente wurden originalverpackt auf die Baustelle gebracht. In der Verpackung lag auch eine Pflegeanleitung. Wie verhalten Sie sich am besten? (1/5) / 2

- Sie geben die Pflegeanleitung nach Abschluss der Arbeiten an den Chef zurück.
- Sie erläutern dem Kunden die Pflegemaßnahmen und händigen ihm das Papier aus.
- Sie kleben die Anleitung an die Wand, so dass der Kunde sie mit Sicherheit findet.
- Sie entsorgen das Papier fachgerecht.

11. Die Verwendung von fachlichen Ausdrücken in Gesprächen mit Kunden ist nicht unproblematisch. / 2

Welche der aufgeführten Aussagen sind Vorteile die die Verwendung von Fachbegriffen mit sich bringen kann? (2/5)

- Sie zeigen mit den Fachbegriffen ihre Fachkompetenz.
- Sie können Sachverhalte mit Fachbegriffen umgangssprachlich und einfacher erklären
- Sie tragen zur Fortbildung Ihres Kunden bei.
- Fachbegriffe sind meist eindeutig und daher gut geeignet.
- Sie erhöhen das Ansehen der Firma

12. Die Verwendung von fachlichen Ausdrücken in Gesprächen mit Kunden ist nicht unproblematisch. / 2

Welche der aufgeführten Aussagen sind Nachteile, die die Verwendung von Fachbegriffen mit sich bringen kann? (2/5)

- Sie äußern sich nicht fachgerecht.
- Sie erwecken Verständnisprobleme beim Kunden.
- Sie kommen durcheinander und können den Sachverhalt nicht überblicken.
- Der Kunde fühlt sich „überfahren“.
- Sie schaden dem Ansehen der Firma.

13. Während der Arbeiten in einem Kundenhaushalt wendet der Kunde mehrfach den Fachbegriff „Zuhaltungen“ falsch an. Wie reagieren Sie am besten? (1/5) / 2

- Ich frage: Wie hieß das Wort, das Sie gerade verwendet haben?
- Ich berichtige den Kunden freundlich.
- Ich wende das richtige Fachwort unauffällig mehrfach richtig an.
- Ich lache herzlich, denn das entspannt die Situation
- Ich erkläre ihm ausführlich den falsch angewendeten Fachbegriff.

Punkte:	<b>/ 26</b>
---------	-------------

Note
------

Unterschrift
--------------