

Materialvorschau

Wer übernimmt was? | Fall 01

KONSTRUIERTER ÜBUNGSFALL

Rückruf bei offener Rechnungsfrage

Ein Kunde bittet morgens um Rückruf zu einer unklaren Rechnung. Die Abrechnung prüft noch. Um 16 Uhr fehlt die Fachantwort; der Postfachdienst endet um 17 Uhr, eine Spätschicht ist besetzt. Zugesagt ist nur ein Rückruf heute.

Drei Fragen für die Übung

- 1 Wer führt den Vorgang bis eine Übernahme ausdrücklich bestätigt ist - und welchen Kundenschnitt sichert diese Person zuerst?
- 2 Welche konkret besetzte Person übernimmt welchen Schritt bis wann, obwohl die Fachantwort noch fehlt?
- 3 Wo wird die Annahme sichtbar, was geschieht bei Nichtannahme und welche Zwischeninformation ist verlässlich?

Was diese Vorschau zeigt

Ein redaktionell gekürzter Ausschnitt aus einem konstruierten Übungsfall. Er zeigt Anlass und Übungsfragen - ohne Musterlösung.

Im Teamtraining für 39 EUR enthalten

- 60 Minuten Teamtraining plus etwa 15 Minuten Vorbereitung als Planwert.
- Moderation, Teilnehmendenmaterial und acht konstruierte Fallkarten - jeweils als PDF und bearbeitbare DOCX.
- Start- und Lizenzhinweise für ein Team innerhalb einer Organisation.

Musterlösungen und weitere Fälle gehören zum Teamtraining.