

## 7. Posten: Position beziehen

Ich, ....., mache dies in Partnerarbeit mit:

.....

Sie brauchen hier keine Unterlagen, nutzen Sie Ihre Erfahrung und erinnern Sie sich an die Diskussionen, die wir im 1. Lehrjahr im Zusammenhang mit Tops und Flops im Weihnachtsgeschäft hatten.

Was ist eine angemessene verbale Reaktion?

Wenn eine Kundin im Laden isst.

Wenn Sie den Namen des Kunden nicht verstehen?

Wenn Sie eine Kundin haben warten lassen müssen (auch am Telefon).

Wenn ein Kunde grob/unhöflich wird.

Bei Hardware-Ausfall (System, Drucker).