

II.68

Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Professionell mit Kundenrezensionen umgehen – Sachlich, höflich und lösungsorientiert

Dr. Petra Schappert



© Rockaa/E+/Getty Images

Wie reagiert man, wenn Kundinnen und Kunden ihrem Ärger über ein Produkt oder eine Dienstleistung in einer unangemessenen Rezension Luft machen? Ist eine scharfe Erwiderung angebracht oder sollte die Antwort sachlich und diplomatisch bleiben? In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schülerinnen und Schüler, professionell auf negative Rezensionen zu reagieren und empathische, kundenfreundliche Antwortschreiben zu verfassen. Dabei verbessern sie sowohl ihre Rechtschreibkompetenz als auch ihre sprachliche Ausdrucksfähigkeit.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	6–10 Unterrichtsstunden
Kompetenzen:	1. Schreiben: schriftlich auf eine unangemessene Kundenrezension reagieren; 2. Leseverstehen: Sachtexte lesen und verstehen
Thematische Bereiche:	Berufliche Kommunikation, Kundenrezensionen

Auf einen Blick

1./2. Stunde

Thema: Einstieg in das Thema

M 1 Was soll man dazu sagen? – Über Kundenrezensionen sprechen / verschiedene Kundenrezensionen untersuchen

M 2 Dos und Don'ts bei Rezensionen – Im Spalier Meinungen austauschen / Ideen zum Verfassen von Rezensionen sammeln

3./4. Stunde

Thema: Mit herausfordernden Kundenrezensionen umgehen

M 3 Geht's noch?! – Mit schwierigen Rezensionen kompetent umgehen / einem Artikel Informationen entnehmen und in eine Checkliste überführen

M 4 Die Reaktion planen – Anknüpfungspunkte identifizieren / Textstellen markieren, die in einer Reaktion aufgegriffen werden

5./6. Stunde

Thema: Eine Reaktion auf eine Rezension sprachlich überarbeiten

M 5 Korrektes Schreiben – Eine Antwort auf eine Rezension sprachlich optimieren / Verstöße gegen die Sprachrichtigkeit korrigieren

M 6 Am sprachlichen Ausdruck arbeiten – Fehler verbessern / ausgewählte Sätze aus der Antwort sprachlich und inhaltlich verbessern

7./8. Stunde

Thema: Eine Reaktion auf eine Rezension sprachlich und inhaltlich überarbeiten

M 7 Angemessenes Schreiben – Eine Antwort auf eine Rezension sprachlich optimieren / eine Antwort sprachlich und inhaltlich überarbeiten



M 1



Was soll man dazu sagen? – Über Kundenrezensionen sprechen

Wie würden Sie auf die folgenden Rezensionen reagieren?



vor einem Monat

Wunderschönes Kleid

Ich habe dieses Kleid vor drei Wochen bestellt und bin von der Qualität des Bio-Baumwoll-Stoffs wirklich überzeugt. Die Verarbeitung ist tadellos und das Schnittmuster sitzt wie angegossen. Zwar ist der Preis hoch, aber angesichts der ethischen Produktion und der Langlebigkeit des Materials ist es seinen Preis absolut wert. Die Lieferung dauerte nur zwei Tage und das Verpackungsmaterial war vollständig recycelbar. Ein klares Kaufempfehlung für alle, die auf Nachhaltigkeit und Qualität setzen.

Sarah



vor vier Monaten

Betreutes Wohnen hui, Pflege pfui!

Na ja, das Konzept des betreuten Wohnens ist top, doch pflegebedürftig sollte man besser nicht werden. Da fängt es schon beim Essen an: Es wird oft erst über eineinhalb Stunden nach der Zubereitung auf dem Zimmer abgestellt und ist dann maximal lauwarm. Zwar ist das Personal grundsätzlich freundlich, jedoch völlig überlastet. Viele Ausländer unter den Pflegekräften, die kaum Deutsch können. Bei dem teuren Preis, den man dort zahlen muss, würde ich Besseres erwarten!

Silver Star



vor drei Monaten

Keine Kaufempfehlung

Das Theraband ist nach nur zwei Wochen des normalen Gebrauchs gerissen. Für den hohen Preis hätte ich erwartet, dass der Kautschuk mindestens einige Monate hält, ohne dass er seine Elastizität verliert. Die Widerstandsklasse war zudem nicht genau wie angegeben; es fühlte sich schwächer an als bei anderen Marken. Der Kundenservice hat auf meine E-Mail nicht geantwortet. Für Gelegenheitsnutzer mag es reichen, aber für intensives Training ist es definitiv nicht geeignet.

Sporty Jim



vor 3 Tagen

Absoluter Müll!

Absolute Frechheit und reine Abzocke!

Das ist die größte Geldverschwendung, die mir jemals untergekommen ist! Man zahlt eine absolute Höllensumme für diese angebliche „Premium“-Sonnenscreme, und was bekommt man? Ein völlig nutzloses Produkt in einer billigen Plastiktube!

Das Zeug ist eine einzige Katastrophe. Die Creme verteilt sich wie ein zäher, klebriger Film auf der Haut und zieht absolut null ein. Meine ganzen Klamotten sind komplett ruiniert, weil die Creme eklige gelbe Flecken macht, die garantiert nie wieder beim Waschen rausgehen. Und das Schlimmste: Sie bietet nicht den geringsten Schutz! Ich bin mir zu 1000 Prozent sicher, dass in dieser Pampe überhaupt gar kein echter UV-Filter drin ist. Die mischen da in ihrer Fabrik bestimmt nur billiges Öl mit weißer Farbe zusammen!

Ich lag nur kurz im Schatten und bin trotzdem knallrot und verbrannt. Es ist fast so, als hätte diese Creme die Sonnenstrahlen wie eine Lupe extra noch verstärkt! Als hätte ich nix geschmiert – nein, es war noch viel schlimmer!

Und dann dieser penetrante Geruch! Es riecht so extrem chemisch und künstlich, dass mir am Strand richtig übel wurde. Auch nach dem Duschen hatte ich den Geruch noch in der Nase.

Danach kam direkt der nächste Schock: Meine Haut wurde so extrem trocken, rissig und rau, als wäre sie das gröbste Sandpapier aus dem Baumarkt. Ich wette, da sind absichtlich miese Inhaltsstoffe drin, die die Haut austrocknen, damit man danach auch noch die völlig überbeuerte After-Sun-Lotion von genau derselben Firma kaufen muss! Das ist doch alles eine abgekartete Strategie!

Dieses Unternehmen sollte sich wirklich schämen. Dieser unfassbar schlechte Schrott ist keinen einzigen müden Cent wert und gehört sofort aus den Regalen genommen! Kauft das bloß nicht!

Chantal**Aufgaben**

1. Lesen Sie die Rezensionen und ordnen Sie sie als positiv oder negativ ein. Begründen Sie Ihre Einschätzung.
2. Diskutieren Sie in Vierergruppen folgende Fragen:
 - Wie sollte auf negative Rezensionen reagiert werden?
 - Wie sollte man mit Rezensionen umgehen, die zahlreiche Rechtschreib- oder Grammatikfehler enthalten?
 - Sollte auch auf positive Rezensionen reagiert werden? Begründen Sie Ihre Meinung.
3. Wechseln Sie nun die Perspektive und betrachten Sie die Rezensionen aus Sicht der Kundinnen und Kunden:
 - Dürfen sie Ihrem Ärger in einer Rezension uneingeschränkt Ausdruck verleihen?
 - Welche Regeln sollten auch bei negativer Kritik beachtet werden?
4. Tragen Sie Ihre Ergebnisse in einem Ideenstern zusammen.

Die Reaktion planen – Anknüpfungspunkte identifizieren



M 4



Silver Star, Betreutes Wohnen hui, Pflege pfui!

Na ja, am Anfang wird einem natürlich das Blaue vom Himmel versprochen. Das Konzept des betreuten Wohnens sieht auf dem Hochglanzprospekt ja ganz top aus, aber wehe, man wird wirklich pflegebedürftig. Dann lässt man hier ganz schnell die Maske fallen und der Albtraum beginnt!

- 5 Da fängt es schon beim Essen an, wenn man diesen lieblosen Fraß überhaupt noch so nennen darf. Es wird grundsätzlich immer erst über ein-
einhalb Stunden nach der Zubereitung einfach lieblos auf dem Zimmer
abgestellt. Meistens ist es dann maximal noch lauwarm, eher eiskalt und
ungenießbar. Das schmeckt alles wie zusammengekehrte Reste von ges-
10 tern, sicher wird da nur die allerbilligste Dosenware aufgewärmt. Kein
Wunder, dass die Leute hier alle immer dünner werden, das Zeug kann ja
kein normaler Mensch schlucken!

- Und das Personal? Zwar tun ein paar wenige grundsätzlich noch so, als
wären sie freundlich, aber in Wirklichkeit sind die völlig überlastet, total
15 unorganisiert und haben eigentlich gar keine Lust auf die alten Menschen.
Man drückt den Notknopf und wartet stundenlang, bis sich mal jemand
bequemt, reinzuschauen. Und wenn dann endlich jemand kommt, versteht
man kein Wort! Die stellen da ja scheinbar nur noch Ausländer ein, wahr-
scheinlich weil die billiger sind. Die können alle kaum ein Wort Deutsch.

- 20 Da kann man nicht mal erklären, wo es wehtut oder was man braucht. Die
nicken dann einfach nur dumm und gehen direkt wieder raus. Wie soll so
eine ordentliche Pflege funktionieren?!

- Von der Hygiene will ich gar nicht erst anfangen. Auf den Gängen stehen
die Putzwagen und sind wahre Stolperfallen und die Putzfrauen wischen
25 den Dreck mit demselben schmutzigen Lappen von einem Zimmer ins
nächste. Da wird nur oberflächlich husch-husch gemacht. Hauptsache, es
sieht von Weitem sauber aus.

- Und für diesen absoluten Witz von einer Pflegeeinrichtung muss man ein
halbes Vermögen hinblättern! Das ist doch reine Abzocke. Die Chefetage
30 steckt sich die Taschen voll, fährt dicke Autos auf unsere Kosten und lacht
sich ins Fäustchen, während unsereins hier einfach abgefertigt wird. Bei
dem unverschämte teuren Preis, den man dort jeden Monat zahlen muss,
würde ich ja wohl einen 5-Sterne-Service erwarten und nicht so eine totale
Resterampe. Bringen Sie Ihre Angehörigen bloß woanders unter, das hier
35 wünscht man seinem ärgsten Feind nicht.

Aufgaben

1. Arbeiten Sie zu zweit. Lesen Sie sich die Rezension durch und markieren Sie die Stellen, auf die man in einer Antwort eingehen müsste.
2. Nehmen Sie anschließend Ihre Checkliste zur Hand und machen Sie sich am rechten Rand Notizen, wie Sie auf die einzelnen Passagen reagieren würden.