

Die Situation

Rudi ist Chef des kleinen Unternehmens Lufti. Zusammen mit seinen Mitarbeitern stellt er Luftballons für besondere Anlässe her. Vor allem im Sommer kommt die Lufti AG mit der Produktion nicht mehr nach. Für Straßenfeste, Open Airs und natürlich die großen Volksfeste müssen Tag und Nacht Luftballons produziert werden. Alle Aufträge, die etwas aufwendiger sind und nicht an einen bestimmten Termin gebunden sind, werden auf den Winter verschoben.

Nun ereignete sich aber Folgendes:

Am 25. Juli musste Rudi auf eine wichtige Luftballonmesse, um dort seine Produkte vorzustellen. Zuhause hielt sein Stellvertreter Toni die Stellung und versuchte, alles so gut wie möglich zu machen. An diesem Tag kam nun ein wichtiger Kunde und bestellte für den ersten Advent 20.000 Luftballons, die die Form eines Weihnachtsmannes haben sollten. Der stellvertretende Chef trug die Bestellung gleich in das Auftragsbuch ein, denn die Bestellung sollte ja nicht in Vergessenheit geraten. Zusätzlich haben die beiden noch im Besprechungszimmer bei einer Tasse Kaffee über bestimmte Details geredet. Ganz wichtig sei, so der Kunde, dass die Nikoläuse einen Weihnachtsbaum in der rechten Hand hielten. Außerdem hätte er gerne einen Rabatt von 7%, weil die Menge ja so groß sei. Nach langem Verhandeln stimmte Toni endlich ein, betonte aber nochmals, dass der normale Rabatt lediglich 5% betrage.

Als der wichtige Kunde am ersten Advent die 20.000 Luftballons abholte, bekam er zwar die Luftballons in Form von Weihnachtsmännern, jedoch hielten sie den Weihnachtsbaum in der linken und nicht in der rechten Hand. Auf der Rechnung, die Rudi dem wichtigen Kunden übergab, waren nur 5% Rabatt eingetragen.

Der wichtige Kunde beschwerte sich lautstark und Rudi wusste nicht warum.

Was war geschehen?

Was muss Toni in Zukunft tun, damit es nicht mehr zu solchen Missverständnissen kommt?



Arbeitsblatt-Text:

_____Die Ergebnisse wichtiger mündlicher Besprechungen müssen schriftlich festgehalten werden, d.h. sie werden genau protokolliert. _____

Weitere Fragen:

Welche besonderen Kennzeichen muss ein sogenanntes Ergebnisprotokoll aufweisen?
(gelenktes S-L Gespräch)

Tafelanschrift + Hefteintrag:

Das Ergebnisprotokoll

- beinhaltet die wichtigsten Ergebnisse einer Unterredung oder Veranstaltung
- bemüht sich um Kürze
- beschränkt sich auf das Wesentliche
- ist sachlich
- verwendet eine unpersönliche Sprache

Wichtige Informationen, die jedes Protokoll enthalten muss:

- Thema der Unterredung oder Veranstaltung
- Zeitpunkt (Datum)
- Teilnehmer
- Schriftführer