**Rollenspiel zum Thema „Lösungswege diskutieren“**

**„Gartenbaubetrieb“**

(2 -3 Teilnehmer\*innen, Niveau: B2)

**Aufgabe:**   
Überlegen Sie zusammen mit Ihrem/Ihrer Gesprächspartner/in, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **„Gartenbaubetrieb“** |
| **Situation** | Sie arbeiten bei einem Gartenbauunternehmen, das neue Gärten anlegt, aber auch bestehende Gärten und Anlagen pflegt.  In letzter Zeit gab es häufiger Beschwerden von Hauseigentümern, die bemängelten, dass zugesagte Gartenarbeiten nicht fristgerecht, mangelhaft oder komplett falsch ausgeführt wurden (Rasen wurde unvollständig bzw. unsauber gemäht; anstelle von Unkraut wurden Zierpflanzen entfernt). |
| **Stichpunkte** | Beschwerden: |
| - Welche Mängel /Welche Fehler? |
| Reaktion auf die Beschwerden: |
| - Was den Kunden anbieten bei den jeweiligen Beschwerden?  - Wie die Kunden kontaktieren? - … |
| Ursachen für die Mängel: |
| - Maschinenpark ?  - digitales Auftragssystem?  - eingesetztes Personal?  - Aufgabenplanung?  - … |
| langfristige Maßnahmen: |
| - Fortbildung Personal?  - Qualitätsmanagement?  - … |