

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 | <p>Sie arbeiten bei einem Gartenbauunternehmen, das neue Gärten anlegt, aber auch bestehende Gärten und Anlagen pflegt.</p> <p>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).</p> |
| Stichpunkte | <p>Beschwerden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Mängel /Welche Fehler? <p>Reaktion auf die Beschwerden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was den Kunden anbieten bei den jeweiligen Beschwerden? - Wie die Kunden kontaktieren? - ... <p>Ursachen für die Mängel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maschinenpark ? - digitales Auftragssystem? - eingesetztes Personal? - Aufgabenplanung? - ... <p>langfristige Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortbildung Personal? - Qualitätsmanagement? - ... |

