

## Kommunikation: Rollenspiele

- ① Führe mit wechselnden Teilnehmern folgende Rollenspiele durch.
- ② Die am Rollenspiel nicht Beteiligten beobachten die jeweilige Situation systematisch mit Hilfe des Beobachtungsbogens.

### 1. Situation

Ein Kunde entdeckt eine Hose im Laden, die er kaufen möchte. Allerdings bemerkt er an der Kasse, dass der Preis an der Kasse höher ist als am Regal, wo er das Produkt gefunden hat.

Rolle I: Kunde / Kundin    Rolle II: Verkäufer / Verkäuferin

Ziel: Versuchen Sie, eine praktikable Lösung der Situation zu finden.

### 2. Situation

Ein Kunde hat ein Produkt ausgewählt, das laut Werbung zu einem Sonderpreis verkauft werden sollte. Beim Bezahlen an der Kasse stellt er jedoch fest, dass der reguläre Preis berechnet wird, und er fragt nach dem beworbenen Angebot.

Rolle I: Kunde / Kundin    Rolle II: Verkäufer / Verkäuferin

Ziel: Versuchen Sie, eine praktikable Lösung der Situation zu finden.

### 3. Situation

Ein Kunde kehrt in den Laden zurück und reklamiert ein vor einer Woche gekauftes Gerät. Er erklärt, dass es nicht mehr funktioniert und bittet um eine Lösung, sei es in Form einer Rückerstattung oder eines Austauschs.

Rolle I: Kunde / Kundin    Rolle II: Verkäufer / Verkäuferin

Ziel: Versuchen Sie, eine praktikable Lösung der Situation zu finden.

### 4. Situation

Eine Kundin, die auf die Empfehlung einer Verkäuferin vertraute, stellt fest, dass das von ihr gekaufte Kleidungsstück, das angeblich maschinenwaschbar war, eingelaufen ist. Sie bringt das Produkt zurück und sucht nach einer Lösung, sei es durch Rückerstattung oder Austausch gegen ein passendes Produkt.

Rolle I: Kunde / Kundin    Rolle II: Verkäufer / Verkäuferin

Ziel: Versuchen Sie, eine praktikable Lösung der Situation zu finden.