



1 Worum geht es?

AIS.chat ist diesmal nicht dein Tutor, sondern spielt eine Kundin oder einen Kunden mit einer Beschwerde über den Webshop von Karl Kaufmann. Du bist Mitarbeiter:in im Kundenservice und führst den Beschwerde-Chat. Dein Ziel: die Kundin oder den Kunden ernst nehmen, das Problem klären und eine gute Lösung anbieten. Am Ende gibt dir AIS.chat eine Rückmeldung, wie professionell du die Beschwerde bearbeitet hast.

i Das kannst du danach

- eine Beschwerde annehmen, ohne dich rechtfertigen zu müssen
- aktiv zuhören und Verständnis für den Kunden zeigen
- gezielt nachfragen, um den Sachverhalt zu klären
- passende Lösungen anbieten und eine Vereinbarung treffen
- das Gespräch freundlich und verbindlich abschließen

1.1 So startest du

i So arbeitest du mit AIS.chat

- + Start eingeben. Schreibe „Start“. AIS.chat schlüpft in die Rolle einer Kundin oder eines Kunden und schildert eine Beschwerde.
- + Situation erfassen. Worum geht es? Wie ist die Stimmung des Kunden?
- + Antworten und Chat führen. Reagiere im Chat wie im echten Kundenservice – Schritt für Schritt.
- + Feedback nutzen. Schreibe „Feedback“, wenn du eine Rückmeldung zu deinem Gespräch möchtest.

i AIS.chat

- + Gehe im Browser auf app.ais-chat.schule
- + Gib den Code ein:

- + Tippe auf „Chat öffnen“ und schreibe dann Start in das Chatfenster – los geht's!

1.2 Diese Befehle helfen dir

Diese Stichwörter kannst du jederzeit in den Chat schreiben:

Das schreibst du	Das passiert
Start	AIS.chat startet eine neue Beschwerde-Situation
Neuer Fall	Du bekommst eine andere Beschwerde zum Üben
Feedback	AIS.chat bewertet dein Gespräch nach den Beschwerde-Schritten
Hilfe	Du erhältst einen Tipp, wie du weiter reagieren kannst
Erklär Empathie	AIS.chat erklärt einen Begriff (Beispiel: Empathie)
Schwerer	AIS.chat spielt einen anspruchsvolleren, verärgerten Kunden

1.3 Die Beschwerde-Schritte im Überblick

An diesen Schritten kannst du dich im Gespräch orientieren:

Schritt	Darum geht es
1 Zuhören	Die Kundin ausreden lassen, Anliegen aufnehmen
2 Verständnis zeigen	Empathie äußern, Ärger ernst nehmen
3 Bedauern ausdrücken	Sich für die Unannehmlichkeit entschuldigen
4 Nachfragen	Sachverhalt klären: Bestellnummer, Artikel, Mangel
5 Lösung anbieten	Passende Optionen vorschlagen (Ersatz, Erstattung)
6 Abschließen	Vereinbarung zusammenfassen, freundlich verabschieden

**i Gut zu wissen**

- AIS.chat bleibt in der Kundenrolle und reagiert auf deinen Ton: Bist du freundlich und lösungsorientiert, beruhigt sich der Kunde. Wirst du schroff, kann die Stimmung kippen.
- Es gibt nicht die eine richtige Formulierung. Wichtig ist, dass du die Beschwerde-Schritte erkennbar anwendest.
- Wenn du nicht weiterweißt: schreibe „Hilfe“. Du bekommst gestufte Tipps – erst allgemein, dann immer konkreter. Mit „Feedback“ bekommst du am Ende eine Auswertung.

1.4 Kurz nachgedacht (zum Abschluss)**\ Aufgabe 1**

Welcher Beschwerde-Schritt fällt dir noch schwer? Woran merkst du das?

\ Aufgabe 2

An welcher Stelle hat sich die Stimmung des Kunden verändert – und warum?

\ Aufgabe 3

Welche Formulierung möchtest du dir für echte Beschwerden merken? Notiere sie.