

# Das Kundenservice-Vorstellungsgespräch

Bewerbername:

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Stress reduzieren</b>											
1.	<i>Small Talk</i>										
2.	<i>„Mit wem waren Sie bisher in Kontakt im Bewerbungsprozess und was haben Sie besprochen?“</i>										
<b>Potenzial bewerten</b>											
1.	<i>Erzählen Sie uns von Ihrer letzten Position – was haben Sie da gemacht?</i>										
2.	<i>Was hat Ihnen dabei gefallen und was nicht?</i>										
3.	<i>Was waren typische Probleme, die in Ihrer vorherigen Stelle im Kundenservice aufgetaucht sind?</i>										
4.	<i>Wie halten Sie sich auf dem Laufenden, was neue Entwicklungen im Bereich</i>										

	<i>Kundenservice angeht?</i>										
5.	<i>Was denken Sie, wie sich der Kundenservice-S ektor in den nächsten 5 Jahren verändern wird?</i>										
6.	<i>Haben Sie unser Produkt schon mal benutzt? Was ist Ihre Meinung dazu?</i>										
7.	<i>Können Sie Sie einige der häufigsten Fehler nennen, die Sie bei Servicemitarbeite rn beobachtet haben?</i>										
8.	<i>Welche Servicetools haben Sie bisher genutzt? Was mögen Sie jeweils daran, was nicht?</i>										
<b>Nach echten Lösungen fragen</b>											
1.	<i>Der Kunde stellt Ihnen eine hoch-technische Frage, auf die Sie keine Antwort haben. Wie</i>										

	würden Sie reagieren?										
2.	<i>Der Kunde fragt nach einem Feature, das wir nicht anbieten und niemals implementieren könnten. Führen Sie uns durch die Situation. Wie würden Sie reagieren?</i>										
3.	<i>Der Kunde ist sauer, weil sein Produkt gerade kaputt gegangen ist, und er behauptet, dass der Grund dafür die falschen Informationen eines Ihrer Teamkollegen ist. Führen Sie uns durch die Situation, wie Sie mit der Reklamation umgehen.</i>										
4.	<i>Der Kunde schlägt eine Verbesserung Ihres Produkts/Service vor. Wie würden Sie reagieren?</i>										
<b>Kulturelle Übereinsti</b>											

<b>mmung bewerten</b>											
1.	<i>Wie würden Sie 'guten Kundenservice' beschreiben?</i>										
2.	<i>Zählen Sie 3 gute Eigenschaften einer guten Servicekraft auf</i>										
3.	<i>Sollte der Kundenservice versuchen, Kundenerwartungen zu übertreffen?</i>										
4.	<i>Glauben Sie, dass Kundenanliegen besser im Team oder von einer Einzelperson gelöst werden können?</i>										
5.	<i>Ein Kunde hat den Vertrag falsch gelesen und bittet höflich um die Rückabwicklung der Verlängerung sowie um eine Rückerstattung. Was ist Ihrer Meinung nach der beste Weg, um dies zu lösen?</i>										

6.	<i>Bevorzugen Sie feste oder flexible Arbeitszeiten?</i>										
<b>Den Job verkaufen</b>											
1.	<i>Was ist Ihnen am Arbeitsplatz wichtig?</i>										
2.	<i>Gibt es jemanden in unserem Team, den Sie treffen möchten?</i>										