

Name des Auszubildenden: **Max Mustermann**

Identnummer: 234567

---

## 1. Einsatzgebiet der Fachaufgabe

Industriekaufmann / Reklamationsbearbeitung

## 2. Thema der Fachaufgabe

Bearbeitung einer nicht berechtigten Kundenreklamation

## 3. Ziel

Die Aufgabe erfordert ein analytisches Vorgehen, kreatives Problemlösungsverhalten sowie die Fähigkeit unter Abwägung der Fakten und Informationen selbständig eine umsichtige Entscheidung zu treffen.

## 4. Vorgelagerte Prozesse

Verkauf, Reklamationsannahme

## 5. Kernprozesse

Die Aufgabe besteht darin, eine nicht berechnete Kundenreklamation selbständig zu bearbeiten. Zunächst muss der Auszubildende Kriterien erarbeiten, um eine Reklamation als nicht berechnete einzustufen zu können. Anschließend ist an einem konkreten, nicht berechtigten Reklamationsfall, unter Abwägung der zu recherchierenden Fakten ein umsichtiger Entscheidungsvorschlag für die kaufmännische Leitung zu erarbeiten.

## 6. Nachgelagerte Prozesse

Freigabe Gutschrift – Finanzbuchhaltung

## 7. Anlagen

Keine

## 8. Präsentationsmittel

Vorhanden: Flipchart, Tageslichtprojektor, Pinnwand  
Mitgebrachte Präsentationsmittel: Laptop

## 9. Hinweis!

Sie, Herr Mustermann bestätigen, dass sich die Fachaufgabe im Einsatzgebiet nicht auf Betriebsgeheimnisse bezieht, keine datenschutzrechtlichen Bedenken bestehen und eigenständig von Ihnen angefertigt wird.

Mit dem Absenden des Antrags bestätigen Sie weiter, dass der Antrag dem Ausbildungsbetrieb vorgelegt und von dem Auszubildenden genehmigt wurde.