

Handlungsaufträge Rollenspiel



1. Führt ein Rollenspiel durch.

Partner A:

Du bist Mitarbeiter am Helpdesk der JIKU IT-Solutions. Ein Kunde ruft dich an und wendet sich mit einem Problem an dich. Allerdings verhält sich dieser sehr unverschämt.



Kommuniziere professionell mit dem Anwender und erstelle ein Serviceticket. Nutze dazu die Vorlage.



Partner B:

Du hast ein Problem und rufst deshalb den Helpdesk der JIKU IT-Solutions an. Du verhältst dich unverschämt und nicht sehr freundlich.



Überlege dir ein Problem, mit welchem du dich an den Helpdesk wendest.