

**Prüfungsfach: Übungsunternehmen**  
**Prüfungstag: Montag, 11.06.2018**  
**Situation: 2**

Als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter Ihres Übungsunternehmens erhalten Sie die vorliegenden Schriftstücke zur Bearbeitung.

### **Handlungsaufträge**

Beachten Sie, dass Sie im Anschluss Ihre Vorgehensweise in einem Prüfungsgespräch erläutern müssen. Dazu können Sie sich Notizen machen.

1. Prüfen Sie anhand interner Unterlagen, ob das Anliegen berechtigt ist.
2. Führen Sie alle notwendigen Arbeitsschritte durch, um das vorhandene Problem möglichst schnell zu lösen. Verzichten Sie auf die zusätzliche Erstellung eines Geschäftsbriefes.
3. Überlegen Sie sich eine geeignete Maßnahme, um den Kunden angemessen für seinen Mehraufwand zu entschädigen. Verzichten Sie auch hier auf die Erstellung eines Geschäftsbriefes.