

KGS/KPN1
22.11.2022

V. Husníková, Š. Klimentová, H. Šebestová

Handout zum Thema: Kundenservice und Kommunikation mit den Kunden in der Gesellschaft Sony DADC Czech Republic s.r.o.

Glossar¹

<i>Deutsch</i>	<i>Tschechisch</i>
die Anfrage, ~, ~n	dotaz
der Ansprechpartner, ~s, ~	kontaktní osoba
die Beratung, ~, ~en	rada, konzultace
die Dienstleistung, ~, ~en;	služba
die Kundentreue, ~	věrnost zákazníků
die Kundenzufriedenheit, ~	spokojenost zákazníků

Theoretischer Teil

- Sony ist ein japanisches multinationales Unternehmen, das von Masaru Ibuka und Akio Morita im Jahr 1946 gegründet wurde. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Minato, Tokio, Japan.²
- Unter Kundenservice versteht man die Leistungen, die ein Unternehmen seinen Kunden vor oder nach dem Kauf oder der Nutzung von Produkten oder Dienstleistungen anbietet.³

Praktischer Teil

- Kundendienst bei Sony DADC Czech Republic s.r.o. konzentriert sich hauptsächlich auf die effektive Kommunikation mit den Kunden.
- In den meisten Fällen muss die Kommunikation schriftlich sein, daher ist E-Mail das gebräuchlichste Mittel.
- Obwohl die Kommunikation mit Kunden oft auf weniger formeller Ebene stattfindet, gibt es eine Reihe von Regeln, die beachtet werden müssen. Grundlage sind Höflichkeit, Klarheit und die Einhaltung bestimmter Standards (Anrede, Begrüßung etc.).

Miniaktivität

Kundenservice	kümmert sich um mehrere kleinere Kunden und benutzt Muttersprache seiner Kunden
Kundensupport	das „Wie“, z.B. die Grundschrirte zur Behebung eines Fehlers
Partners Team in Sony	die Leistungen, die ein Unternehmen seinen Kunden von oder nach dem Kauf anbietet
Front-end Team in Sony	kümmert sich um die wichtigsten Kunden und um gute Beziehungen

1. Wann wurde Sony gegründet?
 - a. 1926
 - b. 1946
 - c. 1966

2. Welches ist das erste Produkt, das Sony produziert hat?
 - a. Staubsauger
 - b. Radio
 - c. Reiskocher

3. Bonusfrage: Was bedeutet DADC in Sony DADC?

Quellen für das Handout:

¹ Lingea [online]. [cit. 2022-11-05]. Dostupné z: <https://slovniky.lingea.cz/nemecko-cesky/>

² Sony. URL < <https://www.britannica.com/topic/Sony> > [Zugriff am 20.10.2022]

³ Paulusresult. *Paulusresult.de* [online]. [cit. 2022-11-01]. Dostupné z: <https://paulusresult.de/richtig-guter-kundenservice-ueberblick-und-bedeutung/>