

Mitarbeiter/in Kundenservice · 45 Minuten

Acht identische Fragen für alle Bewerber, Bewertungsraster von 1 bis 5 je Frage, Platz für Belege und abschließende gewichtete Tabelle. Ersetzen Sie Kompetenzen, Gewichte, Fragen und Anker durch die Ihrer Stelle.

So verwenden Sie diesen Leitfaden

- Vorher: Drucken oder öffnen Sie eine Kopie pro Bewerber, tragen Sie die Daten ein und lesen Sie die Anker des Bewertungsrasters noch einmal.
- Währenddessen: Lesen Sie jede Frage so vor, wie sie geschrieben steht, lassen Sie Stille zu und setzen Sie die Nachfragen ein, wenn die Antwort allgemein bleibt. Notieren Sie wörtliche Sätze und markieren Sie die Punktzahl, sobald die Antwort endet.
- Danach: Vervollständigen Sie die gewichtete Tabelle und die Empfehlung, bevor Sie das nächste Gespräch öffnen oder mit jemandem darüber sprechen.

Angaben zum Interview

Bewerber/in	
Stelle	Mitarbeiter/in Kundenservice
Interviewer/in	
Format	Telefonisch / Videocall / vor Ort
Datum und Uhrzeit	
Aufzeichnung	Informiert und Einwilligung eingeholt: ja / nein

Einstieg (3 Minuten)

„Ich stelle Ihnen dieselben acht Fragen wie allen anderen Bewerbern, in derselben Reihenfolge, und mache mir Notizen, während Sie antworten. Bei einigen Fragen bitte ich Sie um konkrete Beispiele aus Situationen, die Sie selbst erlebt haben; je konkreter, desto besser. Am Ende haben Sie zehn Minuten für Ihre Fragen.“ Wird das Gespräch aufgezeichnet, hier darüber informieren und die Einwilligung einholen.

Block 1 · Kundenorientierung (Gewicht 30 %) · 10 Minuten

Frage 1 · Verhaltensbasiert

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der ein Kunde wegen etwas sehr verärgert war, das nicht in Ihrer Hand lag. Was haben Sie getan und wie ging es aus?

Worauf achten: ob die Emotion des Kunden vom Problem getrennt wird, ob die Bearbeitung übernommen wird, obwohl die Ursache woanders lag, und ob mit einem Ergebnis abgeschlossen wird. Nachfragen: „Was genau haben Sie gesagt?“, „Was ist danach mit diesem Kunden passiert?“.

1 · Unzureichend

3 · Angemessen

5 · Herausragend

Gibt dem Kunden oder einer anderen Abteilung die Schuld; beschreibt keine eigene Handlung; das Beispiel bleibt allgemein.	Beschreibt eine vernünftige eigene Handlung (zuhören, erklären, weiterleiten), aber ohne klares Ergebnis oder ohne Nachverfolgung.	Erkennt die Emotion an, übernimmt das Problem, schlägt eine Lösung im eigenen Spielraum vor, verfolgt nach und nennt das konkrete Ergebnis.
---	--	---

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Frage 2 · Situativ

Stellen Sie sich vor, ein Kunde verlangt etwas, das die Unternehmensrichtlinie nicht erlaubt, und besteht darauf, mit einem Vorgesetzten zu sprechen. Wie gehen Sie vor?

Worauf achten: ob der Grund für die Regel erklärt wird, statt sich dahinter zu verstecken, ob Alternativen angeboten werden und ob klar ist, wann eskaliert wird. Nachfrage: „Und wenn er weiter darauf besteht?“.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Gibt nach, um den Konflikt zu vermeiden, oder wiederholt nur „das geht nicht“.	Erklärt die Regel und eskaliert korrekt, aber ohne Alternativen anzubieten.	Erklärt den Grund, bietet ein oder zwei echte Alternativen an und eskaliert geordnet, wobei der Kunde informiert bleibt.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Block 2 · Problemlösung (Gewicht 25 %) · 8 Minuten

Frage 3 · Verhaltensbasiert

Erzählen Sie mir von einem wiederkehrenden Problem, das Sie in Ihrer Arbeit erkannt haben, und was Sie getan haben, damit es nicht mehr auftritt.

Worauf achten: ob die Ursache erkannt wurde und nicht nur das Symptom, ob die Initiative von der Person selbst kam und ob der Effekt gemessen wurde. Nachfrage: „Woran haben Sie gemerkt, dass es wiederkehrend war?“.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
------------------	----------------	------------------

Leitfaden für das strukturierte Interview · voicit.com · Voicit zeichnet das Interview auf, transkribiert es und füllt diesen Bewertungsbogen mit den Belegen je Kompetenz aus.

Findet kein Beispiel oder beschreibt ein Problem, das jemand anderes gelöst hat.	Hat das Muster erkannt und gemeldet oder eine Teillösung umgesetzt.	Hat die Ursache analysiert, eine Änderung vorgeschlagen und umgesetzt (Vorlage, Prozess, Hinweis) und kann sagen, um wie viel das Problem zurückging.
--	---	---

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Frage 4 · Verhaltensbasiert

Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie nicht alle Informationen hatten, um einem Kunden zu helfen. Was haben Sie getan?

Worauf achten: ob die Information aktiv gesucht wird, ob die Wartezeit des Kunden gemanagt wird und ob keine Antworten erfunden werden.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Hat eine Antwort improvisiert oder den Kunden ohne Rückmeldung gelassen.	Hat einen Kollegen gefragt und später geantwortet, ohne die Wartezeit zu managen.	Hat gesagt, was bekannt war und was nicht, einen Termin mit dem Kunden vereinbart, die Antwort gesucht und sie für das nächste Mal dokumentiert.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Block 3 · Schriftliche und mündliche Kommunikation (Gewicht 20 %) · 8 Minuten

Frage 5 · Verhaltensbasiert

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie jemandem etwas Kompliziertes (eine Rechnung, eine technische Störung, eine Vertragsbedingung) erklären mussten, der es nicht verstand.

Worauf achten: ob die Sprache an das Gegenüber angepasst wird, ob das Verständnis geprüft wird und ob die Erklärung strukturiert ist. Die Antwort selbst ist zugleich eine Probe mündlicher Kommunikation.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Verwirrende Erklärung; passt die Sprache nicht an; prüft das Verständnis nicht.	Erklärt klar, prüft aber nicht, ob das Gegenüber es verstanden hat.	Nutzt ein Beispiel oder eine Analogie, geht schrittweise vor, prüft das Verständnis und fasst anschließend schriftlich zusammen.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Frage 6 · Situativ

Wenn Sie per Chat einem Kunden antworten müssten, der in Großbuchstaben und respektlos schreibt, was würden Sie ihm in der ersten Nachricht schreiben?

Worauf achten: professioneller Ton ohne Kälte, Fokus auf das Problem, klare Grenzen, wenn der Umgangston beleidigend ist.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Antwortet auf den Ton mit gleichem Ton oder ignoriert die Aggressivität und setzt keine Grenzen, wenn es nötig wäre.	Korrekte, neutrale Nachricht, auf das Problem konzentriert.	Erkennt den Ärger an, lenkt mit einer konkreten Frage auf das Problem zurück und setzt bei Bedarf höflich eine Grenze.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Block 4 · Belastbarkeit (Gewicht 15 %) · 4 Minuten

Frage 7 · Verhaltensbasiert

Beschreiben Sie den stressigsten Tag, an den Sie sich aus einer Tätigkeit mit Kundenkontakt erinnern. Wie haben Sie priorisiert, und wie haben Sie sich am Ende gefühlt?

Worauf achten: ausdrückliches Priorisierungskriterium, Umgang mit den eigenen Emotionen und Erholung danach. Nachfrage: „Was haben Sie liegen lassen und warum?“.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Priorisiert nicht („ich habe gemacht, was gerade kam“) oder beschreibt eine Blockade ohne Erholung.	Priorisiert nach irgendeinem Kriterium, erklärt aber nicht, wie der Druck bewältigt wurde.	Klares Kriterium (Dringlichkeit, Auswirkung, Kunde), bittet um Hilfe, wenn es nötig ist, und beschreibt, wie die Erholung gelang.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Block 5 · Teamarbeit (Gewicht 10 %) · 4 Minuten

Frage 8 · Verhaltensbasiert

Erzählen Sie mir von einer Situation, in der ein Kollege einen Fehler gemacht hat, der Ihre Arbeit mit einem Kunden beeinträchtigt hat. Was haben Sie getan?

Worauf achten: ob zuerst gelöst und danach besprochen wird, ob direkt mit dem Kollegen gesprochen wird und ob Schuldzuweisungen vor dem Kunden vermieden werden.

1 · Unzureichend	3 · Angemessen	5 · Herausragend
Gibt dem Kollegen vor dem Kunden die Schuld oder eskaliert, ohne mit ihm zu sprechen.	Löst es mit dem Kunden und spricht es mit dem Kollegen an, mehr nicht.	Löst es, spricht mit dem Kollegen unter vier Augen und schlägt etwas vor, damit es sich nicht wiederholt.

Punkte: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Belege (wörtliche Aussagen des Bewerbers):

Abschluss (8 Minuten) und Ergebnis

Fragen des Bewerbers, nächste Schritte und Fristen. Vervollständigen Sie die Tabelle, bevor Sie das nächste Gespräch öffnen.

Kompetenz	Gewicht	Durchschnittliche Punktzahl	Gewichtet (Durchschnitt × Gewicht)
Kundenorientierung	30 %		
Problemlösung	25 %		
Schriftliche und mündliche Kommunikation	20 %		
Belastbarkeit	15 %		
Teamarbeit	10 %		
Gesamt von 5	100 %		

Empfehlung (kommt weiter / kommt nicht weiter) und Punkt, der in der nächsten Phase zu vertiefen ist:

Pool mit 20 zusätzlichen Fragen je Kompetenz

Für den Fall, dass Sie die Stelle wechseln oder eine Ersatzfrage brauchen. Jede Frage braucht ihr eigenes Bewertungsraster von 1 bis 5, bevor sie in einem strukturierten Interview eingesetzt wird.

Kundenorientierung

- Erzählen Sie mir vom letzten Mal, als Sie etwas für einen Kunden getan haben, das nicht zu Ihren Aufgaben gehörte.
- Beschreiben Sie eine Situation, in der Sie einem Kunden eine schlechte Nachricht überbringen mussten. Wie haben Sie sich darauf vorbereitet?
- Was würden Sie tun, wenn Sie merken, dass ein Kollege einem Kunden falsche Informationen gibt?
- Erzählen Sie mir von einem Kunden, den Sie nach einer schlechten Erfahrung zurückgewonnen haben.

Problemlösung

- Erzählen Sie mir von einer Entscheidung, die Sie mit unvollständigen Informationen getroffen haben. Wie sind Sie vorgegangen und was ist passiert?
- Beschreiben Sie einen Prozess, den Sie aus eigener Initiative verbessert haben. Wie haben Sie die Verbesserung gemessen?
- Wenn ein Tool, das Sie täglich nutzen, mitten im Arbeitstag ausfällt, was tun Sie in den ersten zehn Minuten?
- Erzählen Sie mir von einem eigenen Fehler, der einen Kunden betroffen hat. Wie haben Sie ihn korrigiert?

Schriftliche und mündliche Kommunikation

- Beschreiben Sie eine schriftliche Nachricht, die Sie mit besonderer Sorgfalt formulieren mussten. Worauf haben Sie geachtet?
- Erzählen Sie mir von einem Missverständnis, das auf etwas zurückging, das Sie geschrieben oder gesagt haben. Was haben Sie danach geändert?
- Wenn Sie eine Störung aus einem zwanzigminütigen Telefonat in drei Zeilen für Ihren Vorgesetzten zusammenfassen müssen, was nehmen Sie auf?
- Wie passen Sie Ihre Art zu sprechen an, wenn der Kunde es sehr eilig hat?

Belastbarkeit

- Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie ungerechtfertigte Kritik erhalten haben. Wie haben Sie im Moment und danach reagiert?
- Beschreiben Sie, wie Sie Ihren Arbeitstag organisieren, wenn das Arbeitsvolumen das übersteigt, was Sie bewältigen können.
- Was tun Sie, um nach einem besonders schwierigen Tag abzuschalten?
- Stellen Sie sich vor, zwei Vorgesetzte verlangen von Ihnen dringende und widersprüchliche Dinge. Was tun Sie?

Teamarbeit

- Erzählen Sie mir von einer Situation, in der Sie einem Kollegen geholfen haben, obwohl das Ihre eigene Arbeit verzögert hat.
- Beschreiben Sie eine Meinungsverschiedenheit mit einem Kollegen darüber, wie ein Kunde zu betreuen ist. Wie haben Sie sie gelöst?
- Welche Informationen geben Sie am Ende Ihrer Schicht an die nächste weiter, und wie?
- Erzählen Sie mir etwas, das Sie von einem Kollegen gelernt haben und heute täglich anwenden.

Regeln, die das Interview strukturiert halten

- Dieselben Fragen, in derselben Reihenfolge, für alle Bewerber auf die Stelle.
- Vorgesehene Nachfragen („Und was genau haben Sie getan?“, „Wie ging es aus?“); keine improvisierten neuen Fragen.
- Bewertung sofort, Frage für Frage, mit den Ankern vor Augen.
- Wörtliche Belege, keine Eindrücke.
- Bei mehreren Interviewern bewertet jeder für sich, bevor gesprochen wird.
- Das Bewertungsraster nach den ersten fünf oder sechs Gesprächen überprüfen: Fragen ändern, die nicht trennen, und Anker, die unterschiedlich ausgelegt werden.