

Ihre Anliegen für den Servicetermin

Halten Sie Ihre Anliegen und gewohnten Tätigkeiten vorab fest, damit Sie beim Termin gezielt prüfen können, ob Sie anschließend selbstständig zurechtkommen.

Zum Abschluss eines Servicetermins sollen Sie Ihre gewohnten Tätigkeiten am jeweiligen Gerät selbst ausprobieren. Auf Anhieb fällt jedoch oft nicht ein, was im Alltag alles dazugehört. Gerade selten genutzte Funktionen werden dabei leicht übersehen.

Bereiten Sie deshalb eine Liste Ihrer typischen Tätigkeiten vor und ergänzen Sie Ihre Fragen, Probleme und Wünsche. Sie dient beim Termin als Gesprächsgrundlage und anschließend als Gedächtnisstütze für den Praxistest. So prüfen Sie gezielt, ob Sie Ihre Aufgaben am Computer wieder selbstständig erledigen können.

Halten Sie Ihre Tätigkeiten am bisherigen Gerät fest

Gehen Sie vor dem Termin möglichst direkt am vorhandenen Gerät durch, was Sie regelmäßig oder gelegentlich erledigen. Notieren Sie auf der Rückseite jede Tätigkeit einzeln. Beschreiben Sie eine konkrete Aufgabe, etwa „Ein Dokument öffnen, bearbeiten und ausdrucken“, statt nur den Namen eines Programms aufzuschreiben.

Weitere Beispiele sind das Finden einer Datei im gewohnten Ordner, die Fotoübertragung von der Kamera, das Öffnen einer PDF-Datei, der Aufruf gespeicherter Internetfavoriten, das Scannen eines Dokuments, die Nutzung von Lautsprechern und Mikrofon. Ergänzen Sie wichtige Ansichten, Sortierungen oder Einstellungen.

Ergänzen Sie Ihre Fragen, Probleme und Wünsche

Die Liste soll auch alle weiteren Anliegen enthalten, etwa eine Fehlermeldung, instabiles WLAN, Fragen zur Datensicherung oder geplante Anschaffungen. Beschreiben Sie bei einer Störung, was Sie tun möchten, was stattdessen passiert und wann der Fehler auftritt. Eine technische Diagnose ist nicht erforderlich. Markieren Sie besonders wichtige Punkte.

Nutzen Sie die Liste beim Termin und zum Abschluss

Legen Sie die Liste zu Beginn vor, damit Prioritäten und Arbeitsumfang abgestimmt werden können. Zum Abschluss führen Sie die notierten Tätigkeiten am eingerichteten oder bearbeiteten System selbst aus. Prüfen Sie dabei, ob Sie die benötigten Funktionen finden und die einzelnen Schritte nachvollziehen können.

Ein technisch funktionsfähiger Computer kann sich dennoch anders bedienen als zuvor. Wenn Sie einen gewohnten Schritt nicht wiederfinden oder nicht weiterkommen, sprechen Sie dies unmittelbar an. Dann lässt sich klären, ob eine Einstellung angepasst oder ein veränderter Bedienweg erläutert werden muss.

Haken Sie einen Prüfpunkt erst ab, wenn Sie die Tätigkeit selbst nachvollziehen konnten. Prüfen Sie außerdem, ob Ihre Fragen beantwortet sind. Halten Sie bei offenen Anliegen fest, was noch erforderlich ist und welche weiteren Schritte vereinbart wurden.

Bitte wenden →

Ihre Anliegen und Tätigkeiten zum Prüfen