



# Service Fitness Abo November 2008

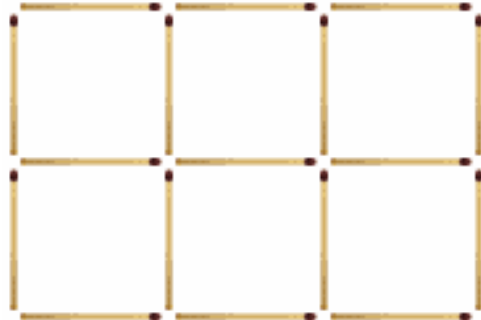
## Aufgabe 1 - Analysefähigkeit

Der Orient Express war früher 7 Tage und 7 Nächte pro Strecke (einfache Fahrt) unterwegs. Täglich ging von jeder der beiden Endstationen genau zur gleichen Zeit ein Zug.

Frage: Wie vielen Zügen begegnete ein Zug während seiner Reise (einfache Fahrt)?

## Aufgabe 2 - Logikaufgabe

Es sollen drei Quadrate übrig bleiben, wenn Sie 5 Hölzchen wegnehmen



## Aufgabe 3 - Kommunikationsvermögen

Wie formulieren Sie kundenorientiert, wenn Sie von einem Kunden auf ein Problem angesprochen werden, das nicht in Ihren Fachbereich fällt?

- „...da bin ich nicht für zuständig!“
- „...da sind Sie bei mir falsch!
- „...diese Frage kann mein Kollege besser beantworten, ich stelle Sie gerne durch, ok?
- „...das macht mein Kollege!“
- „...da ist mein Kollege für zuständig, darf ich Sie durchstellen?“