|  |  |
| --- | --- |
| **1. Ausbildungsjahr** | Friseurin / Friseur |
| **Bündelungsfach** | *Salon- und Kundenmanagement* |
| **Lernfeld *2*** | *Kunden empfangen und betreuen* (40 UStd.) |
| **Lernsituation *2.1*** | *Der Kundenempfang von der telefonischen Terminvereinbarung bis zum Bedienungsplatz* (12 UStd.) |
| Einstiegsszenario Dennis steht heute zum ersten Mal am Empfang und bearbeitet die eingegangenen Terminanfragen über das Online-Buchungssystems des Salons, als das Telefon klingelt. Gleichzeit betritt wortlos eine Kundin den Salon und schaut Dennis erwartungsvoll an. Auf seinem privaten Messengerdienst seines Smartphones erscheint eine Terminanfrage einer Stammkundin. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Rollenspiel zum Kundenempfang im Salon oder am Telefon (Dialog schreiben und vorführen)

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler…- analysieren die Situation und erkennen die Anforderungen - planen die Vorgehensweise zur Abwicklung der Terminplanung und eines Kundenempfangs.- legen verbale und nonverbale Kommunikationsregeln fest- kennen die Regeln des betrieblichen Telefonats und die Inhalte der Phasen des Kundenempfangs und führen diese aus.- wenden berufsspezifische Software zur Terminplanung und -vereinbarung an.- beachten Datenschutzvorgaben und Sicherungsmaßnahmen bei der Anwendung einer Terminplanungssoftware.- konfigurieren berufsspezifische Terminplanungssoftware unter Berücksichtigung der individuellen Anforderungen eines Friseursalons.- erkennen Kunden/Kundinnen anhand bestimmter Merkmale und agieren dementsprechend. (z. B nach „Eisberg-Theorie“)- erkennen, dass die strikte Einteilung in Kundentypen nicht möglich ist und jede/r Kundin/Kunde individuell eingeschätzt und bedient werden muss.- erkennen die Risiken von sozialen Netzwerken für ihre berufliche Arbeits- und persönliche Lebenswelt.- reflektieren den Arbeitsprozess hinsichtlich der Vor- und Nachteile der Anwendung einer Terminplanungssoftware gegenüber einer analogen Herangehensweise (z. B. Papierkalender). | Konkretisierung der Inhalte* Selbst- und Fremdwahrnehmung
* Persönliche Darstellung in sozialen Netzwerken und mögliche Folgen für den Beruf
* Phasen und Regeln des betrieblichen Telefonats
* Kulturelle Besonderheiten im Umgang mit Kundinnen/Kunden im Friseursalon
* Kundenempfang am Telefon und im Salon (auch international)
* Gesprächstechniken (Fragetechniken, aktives Zuhören)
* Terminplanung, berufsspezifische Terminplanungssoftware
* Kundentypen nach äußerem Erscheinungsbild und Charaktereigenschaften (z. B. nach Bänsch)
* Eisberg-Theorie
* Distanzzonen, Normen
 |
| Lern- und ArbeitstechnikenArbeit mit Informationsquellen aus dem Internet und dem Lehrbuch, Anwendung berufsspezifischer Software |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle |
| Organisatorische Hinweise*EDV-Raum, Internetzugang* |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)

**Name des Berufskollegs: Berufskolleg Vera Beckers der Stadt Krefeld**

**Autorin/Autor/Autorenteam: Oliver Lenz**