|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 Kompetenzen  Die 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 Arbeitstechniken  Arbeit 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**