Didaktische Jahresplanung „Hörakustik“: Ausgestaltung der Lernsituationen der Lernfelder 1, 5, 6 (Friedrich-Albert-Lange-Berufskolleg, Duisburg)

##### Ausgangssituation:

Hörakustikermeister Peter Hörmal ist alleiniger Inhaber des Unternehmens „Hörakustik Hörmal GmbH“ in Duisburg. Er beschäftigt insgesamt acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jeweils ihren eigenen Kundinnen und Kunden mit Hörbeeinträchtigungen helfen, den für sie optimalen Weg zu besserem Hören zu finden.

Wie jedes Jahr stellt Herr Hörmal eine Auszubildende bzw. einen Auszubildenden für den Ausbildungsberuf Hörakustikerin/Hörakustiker ein. Herr Hörmal legt sehr viel Wert darauf, dass die Auszubildenden jede anfallende Tätigkeit im Hörgerätefachgeschäft kennen lernen und die Arbeit seiner Mitarbeiter möglichst eigenständig unterstützen sollen.

Zu Beginn der Ausbildung bekommen alle Auszubildenden ihren Ausbildungsplan. Obwohl Herr Hörmal versucht, den einzelnen Ausbildungsabschnitten feste Ausbilder zuzuweisen, muss während der Ausbildung regelmäßig damit gerechnet werden, dass einige Ausbilder aufgrund von Krankheit, Mutterschutz oder Elternzeit ausfallen. In diesen Phasen müssen die Auszubildenden eigenständig versuchen, die Kundenprobleme zu erörtern und zu lösen.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Spezifische Geschäftsvorgänge  **Lernfeld 6:** (40 UStd.): Hörsysteme, Zubehör und Dienstleistungen anbieten und verkaufen  **Lernsituation 6.3:** (10 UStd.): Mit Reklamationen von Kundeninnen und Kunden richtig umgehen | |
| Einstiegsszenario  Frau „Luise Krumm“ ist empört. Sie hat letzte Woche ihre neuen Hörgeräte abgeholt und schon nach zwei Tagen funktionierte eines von den beiden Hörgeräten nicht mehr. Sie kommt wutentbrannt in das Geschäft und beschwert sich. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Tabellarische Übersicht zu den wichtigsten Aspekten, die im Rahmen der Behandlung von Kundenreklamationen berücksichtigt werden sollten * betrieblichen Arbeitsauftrag erstellen   Fremdsprachliche Kommunikation/Englisch   * Glossar   Katholische Religionslehre   * „Richtlinien“ zum Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * erklären den Begriff „Reklamation“ und erläutern mögliche Ursachen für eine Reklamation. * begegnen im Rahmen simulierter Kundengespräche Einwänden von Kundinnen und Kunden mit kommunikationsförderlichem Verhalten. * wenden im Rahmen simulierter Kundengespräche angemessene Gesprächs- und Interventionstechniken an. * beschreiben typisches Verhalten von Menschen in Konfliktsituationen auf der Grundlage des Drama-Dreiecks der Transaktionsanalyse von Stephen Karpman. * nehmen im Rahmen simulierter Kundengespräche die verschiedenen Rollen des Drama-Dreiecks ein und reflektieren anschließend das gezeigte Verhalten und ihre persönlichen Rollen-Tendenzen. * kennen das System Amparex und sind in der Lage auf Kundendaten zuzugreifen. | Konkretisierung der Inhalte   * Ursachen von Reklamationen: psychologische Beschwerden, organisatorische Mängel, technische Fehler und Materialfehler * kommunikationsförderliche Verhaltensweisen: offen und freundlich sein, Verständnis zeigen, der Kundin und dem Kunden Zeit geben und sie bzw. ihn nicht unterbrechen, sich nicht provozieren lassen * Gesprächs- und Interventionstechniken: Prinzipien einer förderlichen Gesprächsführung (Methode der Spiegelung, das konstruktive Gespräch); Elemente der kundenzentrierten Gesprächsführung (Vergegenwärtigen und Verdeutlichen, Hervorhebung und wichtiges Wiederholen etc.) * Drama-Dreieck von Stephen Karpman: Rolle des Opfers, Rolle des Retters und Rolle des Verfolgers * System Amparex (kaufmännische Software) |
| Wirtschafts- und Betriebslehre   * analysieren, ob im vorliegenden Fall ein rechtsgültiger Kaufvertrag zustande gekommen ist (AF 2 ZF9). * prüfen, ob im vorliegenden Fall eine mangelhafte Lieferung vorliegt und leiten die Rechte der Kundin oder des Kunden daraus ab (AF 2 ZF11). | Wirtschafts- und Betriebslehre   * Inhalte und Zustandekommen eines Kaufvertrages * Voraussetzungen und Rechte der Käuferin oder des Käufers bei Schlechtleistung |
| Fremdsprachliche Kommunikation/Englisch: Anforderungssituation 5, Konfliktbewältigung (dealing with complaints)   * kommunizieren und äußern Kritik, können mit Beschwerden und Problemen situations- und adressatengerecht umgehen (ZF 1/2). * nutzen das Fachvokabular (sales talk and telephoning). | Fremdsprachliche Kommunikation/Englisch   * Kundenreklamation aufgrund von Lieferung, Montage, Zustand und Verschleiß |
| Deutsch/Kommunikation   * untersuchen zunehmend selbstständig grundlegende Inhalte, Formen, Funktionen und Wirkungen monologischer und dialogischer Kommunikation in unterschiedlichen Handlungszusammenhängen, dabei wenden sie Grundlagen linguistischer und kommunikationstheoretischer Modelle an (AF 1, ZF 1/2). * erfassen die unterschiedlichen Kommunikationsebenen in beruflichen, öffentlichen und privaten Situationen (AF 7, ZF 1). * nutzen einen situativ angemessenen Wortschatz (AF 7, ZF 2) | Deutsch/Kommunikation   * Kommunikationsmodelle, Metakommunikation |
| Politik/Gesellschaftslehre   * beschreiben und analysieren typische Rollenmuster und –konflikte in unterschiedlichen Situationen und entwerfen Lösungsmöglichkeiten (AF 1 ZF3). | Politik/Gesellschaftslehre   * Rollenmuster und Konflikte |
| Katholische Religionslehre   * erkennen, dass die Würde des Menschen aus christlicher Sicht unabhängig von seinen Stärken und Schwächen zuerkannt wird (AF 1 ZF2). * setzten sich mit christlichen Menschenbildern auseinander und nehmen zentrale Aussagen biblischer und kirchlicher Texte in ihr Verständnis von der eigenen Würde und der des Mitmenschen auf und können ihre persönliche Sichtweise eigenständig darstellen (AF 1 ZF3). | Katholische Religionslehre   * Erarbeitung und Darstellung unterschiedlicher Menschenbilder (christlich, technisch, individuell …) |
| Evangelische Religionslehre   * beschreiben grundlegende Leitgedanken christlicher, insbesonderer evangelischer Ethik (AF6 ZF 1) * veranschaulichen Konsequenzen unterschiedlicher ethischer Blickwinkel für ihr Handeln und tauschen sich darüber aus (AF 6 ZF 2) * erlangen eigene Maßstäbe für ein verantwortungsbewusstes berufliches Handeln (AF6 ZF3) | Evangelische Religionslehre   * Erarbeitung und Darstellung unterschiedlicher ethischer Blickwinkel (christlich, technisch, individuell …) |
| Sport/Gesundheitsförderung   * übernehmen für sich und für andere Verantwortung, und handeln zuverlässig und verantwortlich in verschiedenen Alltags- und Berufssituationen. Sie erkennen, dass Emotionen Konfliktsituationen auslösen können und erarbeiten Handlungsalternativen. (AF4 ZF5) | Sport/Gesundheitsförderung   * Alternative Konfliktlösestrategien |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Einzel- und Partnerarbeit zur Darstellung von Reklamationsformen und den Umgang mit unterschiedlichen Verhaltensweisen * kooperative Gruppenarbeit, Rollenspiele zur Anwendung des Drama-Dreiecks bei Reklamationen   Fremdsprachliche Kommunikation/Englisch   * Rollenspiele   Politik/Gesellschaftslehre   * Rollenspiele analysieren | |
| Organisatorische Hinweise   * Flipchart, Plakate * Arbeit mit Laptops/PCs und dem System Amparex * Eventuell: Arbeit mit Videoaufnahmen | |