

Implementationsveranstaltung

Entwicklung von Lernsituationen dargestellt am Bildungsplan Friseurin/Friseur

Agenda

- **Analyse des Lernfeldes**
- **Festlegung und Benennung von Lernsituationen**
- **Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen**
- **Gestaltung und Dokumentation der Lernsituationen**
- **Weitere Hinweise**

Analyse des Lernfeldes

Analyse des Lernfeldes Teil 1

fortlaufende
Nummer

Kernkompetenz der
übergeordneten beruflichen
Handlung

Ausbildungsjahr
und Stundenumfang

Generalisierende
Beschreibung der
Kernkompetenz am
Ende des Lernprozesses

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

Ziel:

Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.

Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an.

Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau.

Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.

Die Schüler und Schülerinnen reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

„Output“-orientiert

Ziele, die zur
Handlungskompetenz
im Ausbildungsberuf
führen

Befähigung nach
erfolgreichem
Absolvieren
der Ausbildung

Analyse des Lernfeldes Teil 2

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden	Ziele umfassen Inhalts- und Verhaltenskomponenten (ggf. Situationskomponenten)
Ziel: Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung. Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an. Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau. Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden. Die Schüler und Schülerinnen reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.		Offene Formulierungen ermöglichen Einbezug methodischer, technischer und organisatorischer Vorgehensweisen
		Anforderungsniveau wird durch Begriffe (Verben, Adjektive) und situative Komplexität deutlich
		Anknüpfungen zu anderen Fächern werden gegeben
		Verschiedene Kompetenzbereiche finden Berücksichtigung (z.B. Selbstkompetenz)

Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

1. Ausbildungsjahr

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Ziel:

Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.

Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie **erarbeiten Standards zum Telefonieren** und wenden diese an.

Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und **empfangen Kunden freundlich und höflich**. Sie geleiten die Kunden zum **vorbereiteten Bedienungsplatz** und **bieten Serviceleistungen an**. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit **zielgerichteten Fragestellungen** in Erfahrung und leiten

diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und **kommunizieren mit den Kunden** adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls **verständigen** sie sich **in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau**.

Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.

Die Schüler und Schülerinnen **reflektieren ihr Kommunikationsverhalten** insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

Lernsituation 2.1

Lernsituation 2.2

Lernsituation 2.3

Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

Einzelne Teile des Lernfeldes
können über mehrere
Lernsituationen abgebildet
werden.

Zeitlicher Umfang aller Lernsituationen
=
Gesamtumfang des Lernfeldes

Lernfeld: Nr. X (... UStd.)			X. Ausbildungsjahr
Nr.	Abfolge der Lernsituationen	Zeit	der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan
X.1			
X.2			
X.3			

**Teil 1 für Ihre Arbeit in den Gruppen
- aufgeteilt nach Lernfeldern -**

Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

Mögliche Abfolge der Lernsituation

LS 2.1**Telefonisch Termine vereinbaren
- 10 Stunden -****LS 2.2****Kundenempfang serviceorientiert gestalten
- 20 Stunden -****LS 2.3****In verschiedenen Kundengesprächen
adressatengerecht reagieren
- 10 Stunden -**

Gestaltung und Dokumentation der Lernsituationen

Gestaltung von Lernsituationen

Ausbildungsjahr Nr.	
Bündelungsfach: Titel	
Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel	
Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel	
Einstiegsszenario	Ergebnis
... zur Lernerfolgsüberprüfung und ... angsbewertung	
Wesentliche Kompetenz	Konkretisierung der Inhalte
– Kompetenz 1	– ...
– Kompeten	– ...
Lern- und Arb	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise	
z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation	

**Teil 2 für Ihre Arbeit in den Gruppen
 - exemplarisch für eine Lernsituation -**

Gestaltung von Lernsituationen

Die Schülerinnen und Schüler

Lern- und Arbeitstechniken Anknüpfung zu Fächern/Themen

... vereinbaren Termine mit Kundinnen und Kunden
(Berücksichtigung betrieblicher Abläufe)
... erarbeiten Standards zum Telefonieren

LS 2.1
Telefonisch
Termine vereinbaren

- Methoden der Terminplanung
- Verhaltensregeln
- Fragetechniken
- Anknüpfungen zu Deutsch/Kommunikation, Englisch und Datenverarbeitung

... achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild/Verhalten
... empfangen Kundinnen und Kunden
... geleiten sie zum Platz und bieten Serviceleistungen an
... erfassen persönliche Daten (Datenschutz)
... fragen zielgerichtet nach Kundenwünschen
... nehmen Reklamationen und Beschwerden entgegen und leiten sie weiter
... verabschieden Kundinnen und Kunden

LS 2.2
Kundenempfang
serviceorientiert
gestalten

- Begrüßungsformen (Mimik, Gestik)
- Gesprächstechniken (aktives Zuhören, Fragetechniken)
- Konfliktmanagement
- Rollenspiel
- Anknüpfungen zu Deutsch/Kommunikation und Vertragsrecht

... betreuen Kundinnen und Kunden respektvoll und situationsgerecht
... kommunizieren adressatengerecht
... beachten Wertvorstellungen
... verständigen sich in Fremdsprache
... reflektieren ihr Kommunikationsverhalten im Hinblick auf die Kundenbindung

LS 2.3
In verschiedenen
Kundengesprächen
adressatengerecht reagieren

- Kooperativer Rollentausch
- Kommunikationsarten
- Gesprächstechniken (aktives Zuhören, Feedback, Ich-Botschaften)
- Anknüpfungen zur Fremdsprache und Religionslehre

Dokumentation von Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr Bündelungsfach: Salon- und Kundenmanagement Lernfeld 2 (40 UStd.): Kundinnen/Kunden empfangen und betreuen Lernsituation Nr. 2.1 (10 UStd.): Telefonisch Termine vereinbaren	
Einstiegsszenario Im Friseursalon gibt es einen neuen Auszubildenden. Dieser wird für die kommende Woche von der Salonchefin für den Telefondienst eingeteilt. Hierbei soll besonderer Wert auf die gute Betreuung von Stammkundschaft gelegt werden. Der Auszubildende erhält daher den Auftrag, sich im Vorfeld mit den Abläufen im Friseursalon vertraut zu machen, sich die Kommunikationsstandards im Kundenumgang anzueignen und den Umgang mit dem Terminverwaltungsprogramm zu üben.	Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none"> - Rollenspiel (am Telefon) zur ordnungsgemäßen Aufnahme von Terminen - Standards der Kommunikation am Telefon in einer Liste/auf einem Plakat darstellen - Ordnungsgemäß ausgefüllter Terminkalender - Darstellung einer Übersicht zu Kundentypen und Betriebsabläufen in Form einer Tabelle/Entscheidungsbaum Ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung <ul style="list-style-type: none"> - Rollenspiel am Telefon (Kundin/Kunde – Auszubildende/ Auszubildender)
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> - vereinbaren Termine mit Kundinnen/Kunden - erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an - nutzen digitale Terminverwaltungsfunktionen - kennen die Abläufe im Friseursalon und arbeiten danach - vertiefen ihre kommunikativen Fähigkeiten 	Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationsstandards im Friseursalon <ul style="list-style-type: none"> ➔ Verhaltensregeln im Umgang mit Kundinnen/Kunden ➔ Fragetechniken zur Ermittlung des Kundenwunsches ➔ Gestaltung von Gesprächssituationen - Methoden der Terminplanung (DV) - Darstellung von Betriebsabläufen
Lern- und Arbeitstechniken Informationen beschaffen: Fachbuch, Tabellenbuch, Herstellerunterlagen, Internet Informationen auswerten und verarbeiten: z. B. Gruppenarbeit, Partner- oder Unterrichtsgespräch Ergebnisse aufbereiten: Präsentationstechniken (Rollenspiel, Plakat, Folien, Präsentationssoftware) Beurteilung der Handlungsergebnisse: z. B. durch Feedback der Mitschülerinnen/Mitschüler, Lehrerin/Lehrer	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle: Rollenkarten, Schulbuch, Lehrfilmausschnitte, Internet usw.	
Organisatorische Hinweise: → mindestens Doppelstunde Computerraum, ggf. Nutzung Terminverwaltungssoftware	

Anforderungen an die Dokumentation

- Angaben zum **Ausbildungsjahr, Bündelungsfach, Lernfeld, Bezeichnung der Lernsituation** und **zeitlichem Umfang**
- Beschreibung des problemorientierten **Einstiegsszenarios**
- Beschreibung des konkreten **Handlungsprodukts/Lernergebnisses**
- Gegebenenfalls Hinweise zur **Lernerfolgsüberprüfung**
- Angabe der **wesentlichen Kompetenzen**
- **Konkretisierung der Lerninhalte**
- Einführende oder vertiefende **Lern- und Arbeitstechniken**
- Erforderliche **Unterrichtsmaterialien** oder Angabe der **Fundstelle**
- **Organisatorische Hinweise**

Hilfestellung zur Didaktischen Jahresplanung in den Fachklassen Duales System

www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/didaktischejahresplanung/didaktische_jahresplanung.pdf

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**