|  |
| --- |
| **Rollenspiel** |

Svenja arbeitet bereits mehrere Monate im Schulbistro und findet, dass sie sich gut im Betrieb auskennt. An einem Vormittag kommt allerdings Herr Seibel vorbei, der seiner Tochter etwas aus dem Bistro mitbringen möchte.

Herr Seibel: „Guten Tag.“

Svenja: „Hallo. Wie kann ich Ihnen helfen?“

Herr Seibel: „Ich möchte meiner Tochter heute mal etwas Leckeres aus Ihrem Bistro mitbringen, allerdings ist sie laktoseintolerant. Was können Sie mir denn da aus Ihrem Angebot empfehlen?“

Svenja *(*verunsichert): „Oh, das tut mir leid. Da bin ich selbst nicht ganz sicher. Lassen Sie uns meine Kollegin fragen, die kennt sich da gut aus.“

Svenja ist die Situation peinlich. Zum Glück kann ihre Kollegin den Kunden fachkundig beraten.

Am nächsten Tag berichtet Svenja ihrer Lehrerin, Frau Can, von der Situation im Bistro.

Svenja: „Frau Can, was ist denn Laktoseintoleranz? Woher bekomme ich die Informationen, ob jemand mit Laktoseintoleranz die Produkte aus dem Schulbistro essen darf?“

Frau Can: „Svenja, schön, dass Sie der Sache auf den Grund gehen möchten. Menschen, die an Laktoseintoleranz leiden, vertragen eine bestimmte Art von Kohlenhydraten nicht. Wenn Sie wissen wollen, was Kohlenhydrate überhaupt sind, sollten Sie sich zunächst über die Hauptbestandteile unserer Nahrung informieren. Dabei ist es wichtig zu erfahren, wie die Hauptbestandteile in unserem Körper verdaut und aufgenommen werden. Mit diesem Wissen können Sie dann im Bistro Auskunft darüber geben, welches Produkt eine Kundin oder ein Kunde mit Laktoseintoleranz vertragen kann.“

Svenja: „Vielen Dank für Ihre Auskunft, Frau Can. Könnten Sie mir vielleicht Informationsmaterial dazu geben?“

Frau Can: „Das mache ich gerne.“

Svenja: „Ich könnte ein Infoblatt dazu erstellen, das wir dann im Bistro hinter der Theke auslegen können. Hätten Sie Zeit, sich die fertige Information durchzulesen und sie zu prüfen?“

Frau Can: „Ja klar, da unterstütze ich Sie auf jeden Fall.“

|  |
| --- |
| **Quellen und weitere Literaturhinweise** |

Ersteller: QUA-LiS NRW  
Sie dürfen den Text unter Nennung des Erstellers nicht-kommerziell nutzen.