

Entwicklung von Lernsituationen dargestellt am Bildungsplan Friseurin/Friseur

Übersicht über die Arbeitsschritte

- **Analyse des Lernfeldes**
- **Festlegung und Benennung von Lernsituationen**
- **Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen**
- **Ausgestaltung 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 Zeitrictwert: 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
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.

Ziele umfassen Inhalts- und Verhaltenskomponenten (ggf. Situationskomponenten)

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 Bedienungsort** 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	Zeitrictwert	Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan
X.1			
X.2			
X.3			

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

Lernsituationen ausgestalten und dokumentieren

Gestaltung von Lernsituationen

Ausbildungsjahr Nr. Bündlungsfach: Titel Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel	
Einstiegsszenario	Handlungsprodukt/Lernergebnis ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 (Fächerkürzel) – Kompetenz 2 (Fächerkürzel)	Konkretisierung der Inhalte – ... – ...
Lern- und Arbeitstechniken	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

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/Komm., Englisch, Datenverarbeitung

- ... achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild/Verhalten
- ... empfangen Kundinnen und Kunden
- ... geleiten sie zum Platz, 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/Komm., 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, Religionslehre

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

- 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

- Rollenspiel am Telefon (Kundin/Kunde – Auszubildende/ Auszubildender)

Wesentliche Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler

- 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

- Kommunikationsstandards im Friseursalon
 - ➔ 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 von Lernsituationen

- Angaben zum zeitlichen Umfang, Name der Lernsituation, Ausbildungsjahr, Lernfeld, Bündelungsfach
- Beschreibung des problemorientierten **Einstiegsszenarios**
- Beschreibung des konkreten **Handlungsprodukts/Lernergebnisses**
- Angabe der wesentlichen **Kompetenzen**, Konkretisierung der Inhalte
- Einführende oder vertiefende **Lern- und Arbeitstechniken**
- Erforderliche **Unterrichtsmaterialien** oder Angabe der Fundstelle
- **Organisatorische Hinweise**
- Hilfestellung zur Didaktischen Jahresplanung
in den Fachklassen Duales System, Quelle:

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

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!