

| Zielanalyse | | | | | | Stand: 2021 |
|---|---|---|----------------------|--|----------------------------------|--------------------|
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | | | | Zeitrichtwert |
| WBM | Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement | | | | | 40 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | | | | Jahr |
| 07 | Gesprächssituationen gestalten | | | | | 2 |
| | Kernkompetenz Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln. | | | | | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | | | | |
| Bildungsplan¹ | | didaktisch-methodische Analyse | | | | |
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>) mit sich bringen. [...] | | LS01 Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen | Unternehmenshandbuch | zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren | | 02 |
| [...] Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein. Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln. | | LS02 Kommunikationsmöglichkeiten mit Geschäftspartnern darstellen | Wiki-Eintrag | zielgerichtet arbeiten Informationsquellen auffinden Alternativen finden und bewerten Informationen strukturieren | Vgl. Deutsch KB 1 | 01 |
| | | LS03 Techniken der Kommunikation und geltende Regelungen ermitteln | Unternehmenshandbuch | zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Gesetzestexte anwenden | Mindmap Vgl. Deutsch KB 1 | 01 |

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (2013), S. 18 f.

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|---|-----------------|-------------------------------------|---|--|---|-----------|
| <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache.</p> <p>Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden. [...]</p> <p>[...] Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen und agieren selbstbewusst (<i>realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik</i>). [...]</p> <p>[...] Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen. [...]</p> | | <p>LS04 Gespräche führen</p> | <p>Schulungsskript Gesprächsvorbereitungen Argumentationslinien Gespräche Analysen Kriterienkataloge</p> | <p>sich flexibel auf Situationen einstellen Mitverantwortung tragen Verständnisfragen stellen Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren unterschiedliche Standpunkte tolerieren soziale Beziehungen und Handlungen verstehen Spannungen ertragen begründet vorgehen methodengeleitet vorgehen Probleme eingrenzen sachlich argumentieren</p> | <p>Fremdsprache Gesprächsphasen Rollenspiele Vgl. Deutsch KB 1</p> | <p>08</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|-----------|
| <p>[...] Sie nutzen ihre Argumente entsprechend der Kundenbedürfnisse und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein. [...]</p> | | <p>LS05 Kundeneinwänden begegnen</p> | <p>Leitfaden Gespräche</p> | <p>sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Spannungen ertragen methodengeleitet vorgehen sachlich argumentieren</p> | <p>Rollenspiele</p> | <p>03</p> |
| <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen. [...]</p> <p>[...] Sie erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche (<i>Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation</i>). [...]</p> <p>[...] Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktionstendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. [...]</p> | | <p>LS06 Konfliktgespräche führen</p> | <p>Präsentation Gesprächsvorbereitungen Konfliktgespräche Handlungsempfehlungen</p> | <p>mit Medien sachgerecht umgehen sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren unterschiedliche Standpunkte tolerieren soziale Beziehungen und Handlungen verstehen Spannungen ertragen begründet vorgehen methodengeleitet vorgehen sachlich argumentieren</p> | <p>Vgl. LS03 Rollenspiele Selbsteinschätzung, Fremdeinschätzung Vgl. Deutsch KB 1</p> | <p>07</p> |
| <p>[...] Sie werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an. [...]</p> | | <p>LS07 Gespräche auswerten</p> | <p>Soll-Ist-Vergleiche Auswertungen</p> | <p>systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten zum Lernen bereit sein</p> | <p>Vgl. LS04</p> | <p>02</p> |
| <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. [...]</p> | | <p>LS08 Beschwerden und Reklamationen überprüfen</p> | <p>Handlungsanweisung Notiz</p> | <p>systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Gesetzestexte anwenden Alternativen finden und bewerten Mitverantwortung tragen</p> | <p>Vgl. LF04 Vgl. LF09</p> | <p>04</p> |
| <p>[...] Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.</p> | | <p>LS09 Beschwerdemanagement nutzen</p> | <p>Handlungsanweisung Auswertung</p> | <p>Zustände untersuchen Probleme eingrenzen Schlussfolgerungen ziehen</p> | <p>Projekt möglich</p> | <p>02</p> |

| | | | | | | |
|---|--|---|---------------------|--|------------------------|-----------|
| <p>Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. [...]</p> | | <p>LS10 Kulturbedingte Besonderheiten beachten</p> | <p>Präsentation</p> | <p>sich flexibel auf Situationen einstellen soziale Verantwortung tragen unterschiedliche Standpunkte tolerieren</p> | <p>Projekt möglich</p> | <p>02</p> |
| <p>[...] Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.</p> | <p>[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen</p> | | | | | |