



# Digitale Transformation: Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, BGJ Holztechnik, Lernfeld 6, Jahrgangstufe 10

## Kundenwünsche über eine Videokonferenz erfassen

|                                          |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lernfeld</b>                          | Lernfeld 6: Einfache Einrichtungsgegenstände planen und herstellen                                                                                                               |
| <b>Beispiel digitaler Transformation</b> | Kundengespräche gehören zu wichtigen Bestandteil in der individuellen Möbelfertigung. Um Anfahrtswege und –zeit zu sparen, werden diese zunehmend über Videokonferenzen geführt. |
| <b>Zeitraumen</b>                        | 90 min.                                                                                                                                                                          |
| <b>Benötigtes Material</b>               | Geeignetes Videokonferenzprogramm und PC mit Kamera und Mikrofon                                                                                                                 |

## Kompetenzerwartungen

### Kompetenzen aus der LPR:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- erfassen und strukturieren Anforderungen an die Funktion und die Form der Einrichtungsgegenstände,
- unterscheiden konkrete Vorgaben und einschränkende Bedingungen,
- beschaffen sich fehlende Informationen zielbezogen.

### Ausdifferenzierung/Ergänzung:

- erkennen den Nutzen und die Besonderheiten der Kommunikation über Videokonferenzen,
- erlernen neue Umgangsformen bei der digitalen Gesprächsführung.



## Aufgabe

### Kundenwünsche aufnehmen

Die örtliche Grundschule möchte für Ihre Theatergruppe mehrere Kisten herstellen lassen. Diese sollen der Aufbewahrung von Kostümen und Requisiten dienen und gleichzeitig als Sitzmöglichkeiten und zum Bühnenbau verwendet werden können.

Aus terminlichen Gründen findet das erste Kundengespräch mit der Schulleitung über eine Videokonferenz statt.

Du bist mit der Vorbereitung und Durchführung des Gesprächs beauftragt.

#### **Aufgabe:**

- **Das Kundengespräch soll reibungslos ablaufen. Erstelle Dir eine Checkliste worauf Du vor dem Gespräch achten solltest.**
- **Um spätere Rückfragen zu vermeiden, musst Du alle nötigen Informationen aufnehmen. Bereite Dir eine Gesprächsnotiz vor.**
- **Führe das Kundengespräch am Computer durch. Achte dabei auf eine angemessene Sprache.**
- **Höre Dir das Kundengespräch Deines Banknachbarn an und fülle dabei den Beobachtungsbogen aus.**

## CHECKLISTE FÜR EINE VIDEOKONFERENZ

- ✓ Technik überprüfen, läuft das Programm? Funktionieren die Kamera und das Mikrofon?
- ✓ Ist der Hintergrund aufgeräumt und ansprechend?
- ✓ Gibt es Lärm im Hintergrund? „Bitte nicht stören“-Schild aufgehängt?
- ✓ Sehe ich gepflegt aus?

## Gesprächsnotizen

### Auftrag:

Kisten für die Theatergruppe der Grundschule

### Größe und Anzahl:

ca. 60cm x 30cm x 30cm. Mindestens 20 Kisten

### Material:

Helles Holz, nicht zu teuer!

nicht zu schwer, muss von zwei Grundschüler getragen werden können,

stabil genug damit zwei Schulkinder sich draufstellen können

### Oberfläche:

Kunde ist sich noch unsicher, wird später entschieden

### Besonderheiten:

Soll stapelbar sein

Das Logo der Schule auf einer Seite haben

Als Sitzmöbel und für den Bühnenbau verwendet werden können



## Beobachtungsbogen

| <b>Kriterien</b>                                        | <b>Gut gemacht!</b> | <b>War in Ordnung</b> | <b>Kann besser sein!</b> |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
| Begrüßung und Vorstellung                               |                     |                       |                          |
| Rückfragen ob die Verständigung gut ist                 |                     |                       |                          |
| Lässt Kunden ausreden                                   |                     |                       |                          |
| Bleibt höflich                                          |                     |                       |                          |
| Fragt gezielt nach                                      |                     |                       |                          |
| Macht Vorschläge                                        |                     |                       |                          |
| Alle Kundenwünsche am Ende nochmal zusammengefasst      |                     |                       |                          |
| Termin für nächstes Gespräche vereinbart oder angeboten |                     |                       |                          |
| Verabschiedung                                          |                     |                       |                          |
| ...                                                     |                     |                       |                          |



# Digitale Transformation: Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, BGJ Holztechnik, Lernfeld 6, Jahrgangstufe 10

## Hinweise zum Unterricht

Der Kundenauftrag sollte dem Leistungsniveau der Schülerinnen und Schüler angepasst werden. Differenzierungsmöglichkeiten sind dabei konkrete oder diffuse Kundenwünsche bezüglich des Materials, der Verbindungen oder der Oberfläche des Möbelstücks. Auch über das Verhalten des Kunden (freundlich, verschlossen, anspruchsvoll, ...) können unterschiedliche Anforderungsniveaus erzeugt werden.

Diese Unterrichtseinheit kann als abgeschlossene Stunde verwendet werden, oder sie bildet den Anfang einer komplexen Handlungssituation. Darin soll der digitale Fertigungsprozess im Schreinerhandwerk veranschaulicht werden. In den folgenden Einheiten wird ein Entwurf erstellt, ein Kundenfeedback aufgenommen und schließlich der Fertigungsprozess geplant und durchgeführt.

Die vorgestellte Einheit lässt sich auch dem Deutschunterricht mit dem Kompetenzbereich „Sprechen und Zuhören“ zuordnen.

## Quellen- und Literaturangaben

Aufgabenstellung und Beispiele vom Autor selbst angefertigt.