

Berufssprache Deutsch für Jugendliche in Ausbildung

Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit	
Beruf	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
Jahrgangsstufe	10
Lernfeld	Kunden akquirieren und binden
Thema	Wer, wie, was, warum? – Kunden richtig befragen!
<p>Kernkompetenz des Lernfeldes:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (Formulargestaltung) eines Textverarbeitungsprogrammes.</p> <p>Curriculare Analyse:</p> <p>Dabei gestalten sie die Antwortmöglichkeiten bei unterschiedlichen Fragetypen wie offenen und geschlossenen (ausschließlich Alternativ-, Mehrfachauswahlfragen, Skalenfragen) Fragen.</p>	
<p>Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> a. setzen sich mit den verschiedenen Fragetechniken auseinander. b. formulieren adressatenorientiert Fragen zur Kundenzufriedenheit. c. finden passende Begriffe zum Wortfeld. 	
Zeitumfang	90 Minuten

Lernsituation

Mit der heutigen Hauspost erhalten Sie folgendes Schreiben:

Innerbetriebliche Mitteilung

Von: Sabine Marx, Public Relations, DW -160, sabine.marx@heinrich-kg.de

An: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Heinrich KG

Kundenzufriedenheit

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

als innovatives Unternehmen für Büromöbel möchten wir uns stetig weiterentwickeln.

Um uns zu verbessern, möchten wir unsere Kundschaft zu ihrer Zufriedenheit befragen. So können wir noch kundenorientierter arbeiten. Denn nur zufriedene Kunden sind uns treu, schauen nicht nur auf den Preis und sind auch bereit, uns weiterzuempfehlen.

Dazu brauchen wir Ihre Unterstützung! Formulieren Sie bitte geeignete abwechslungsreiche Fragen zur Kundenzufriedenheit in folgenden Bereichen wie Produkte und Sortiment, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Kundenservice, Reklamationsabwicklung.

Bitte mailen Sie Ihre Vorschläge für den Fragebogen so schnell wie möglich an obige E-Mail-Adresse. Die besten Fragen nehmen wir in den Fragebogen auf. Vielen Dank!

Für weitere Informationen stehe ich gerne unter obiger Durchwahl oder E-Mail zur Verfügung.

Kollegiale Grüße
Sabine Marx

Materialien zur Lernsituation

M 1: Frageformen

M 2: Zusammenfassung „Fragetechniken“

M 3: Wortfeld

M 3: Planungsbaum/Fragenbaum

M 4: WEG

Unterrichtsverlaufsplanung

Schritte			
orientieren	Überlegen Sie, was von Ihnen verlangt wird.		Aktivieren von Vorwissen Berichten Sie von Ihren Erfahrungen mit Befragungen!
informieren	Informieren Sie sich über mögliche Fragetechniken!	Informieren Sie sich über verschiedene Fragetechniken. (M 1)	Zusammenfassung Lesen Sie aufmerksam den Informationstext zu den Fragetechniken. (M 1) Bearbeiten Sie nun M 2: <ul style="list-style-type: none"> • Suchen Sie Begriffe, die zusammenpassen. • Finden Sie dazu Oberbegriffe. • Ordnen Sie den Fachbegriffen ein passendes Verb zu. • Formulieren Sie ganze Sätze mit den Begriffen.

planen	Planen Sie, wie Sie weiter vorgehen möchten.	Wortfeld (integrierte Grammatik) Notieren Sie in Stichworten, zu welchen Themen Sie die Kundschaft befragen können. (M 3)	
		Planungsbaum Strukturieren Sie gemeinsam die möglichen Fragetechniken mithilfe eines Planungsbaumes. (M 4)	
durchführen und dokumentieren	Verfassen Sie die E-Mail an Frau Marx.	Arbeit mit PC-Vorlage Verfassen Sie die E-Mail an Frau Marx am PC. Nutzen Sie dazu die Vorlage, die als WORD-Dokument für die Abschlussprüfung Teil 1 zur Verfügung gestellt wird.	

<p>präsentieren und bewerten</p>	<p>Veröffentlichen Sie Ihre E-Mail. Vergleichen Sie Ihr Ergebnis mit dem Ihrer Kolleginnen und Kollegen.</p> <p>Bewerten Sie Ihr Ergebnis.</p>	<p>Wandzeitung mit Punktbewertung</p> <p>Drucken Sie Ihre E-Mail aus und vergrößern Sie sie auf DIN A3. Veröffentlichen Sie sie als Wandzeitung.</p> <p>Gehen Sie nun reihum und prüfen Sie die Ergebnisse Ihrer Kolleginnen und Kollegen.</p> <p>Kennzeichnen Sie die besten 5 Fragen mit je einem Klebepunkt.</p>	
<p>reflektieren</p>	<p>Reflektieren Sie Ihren Arbeitsprozess.</p>	<p>WEG</p> <p>Was haben Sie heute dazugelernt? Füllen Sie in Ihrem Team je ein Arbeitsblatt „WEG“ aus. (M 4)</p> <p>Besprechen Sie die Ergebnisse im Team.</p>	

M 1 – Kurzinformation zu möglichen Frageformen:

Frageformen	Merkmale/Erläuterung
Offene Fragen	<p>Bei offenen Fragen kann der Befragte seine Antwort frei formulieren. Es sind keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Offene Fragen dienen der Informationsbeschaffung. Sie fordern den Befragten auf, eine ausführliche Antwort zu geben.</p> <p>Offene Fragen sind häufig „W-Fragen“: Wer? Wie? Wo? Was? Wann? Wozu? Warum? Wie viel? Welche?</p>
Geschlossene Fragen	<p>Bei geschlossenen Fragen antwortet der Befragte mit „Ja“ oder „Nein“. Hierbei werden die Gedanken des Befragten bereits in eine bestimmte Richtung gelenkt. Die Antwortmöglichkeiten sind vorformuliert, dadurch sind geschlossene Fragen schneller beantwortet und ausgewertet.</p> <p>Bei Einfachauswahlfragen kann der Befragte nur eine Auswahl unter mehreren Alternativen treffen.</p> <p>Z. B.: Sie sind <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich?</p> <p>Mehrfachauswahlfragen bieten mehrere Antwortmöglichkeiten. Z. B.: Welche Begriffe beschreiben am besten die Atmosphäre in Ihrer Abteilung? (Mehrere Kreuze sind möglich.)</p> <p><input type="checkbox"/> Freundlichkeit <input type="checkbox"/> Teamgeist <input type="checkbox"/> Hilfsbereitschaft <input type="checkbox"/> Hierarchie <input type="checkbox"/> Mobbing</p>
Skalenfragen	<p>Der Grad, wie stark eine Antwort zutrifft, kann verbal, numerisch (z. B. mit Schulnoten) oder durch Symbole (z. B. mit Smileys) ausgedrückt werden.</p> <p>Z. B.: Kreuzen Sie an! Die Büromöbel unseres Unternehmens finde ich ...</p> <p>modern <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> altmodisch preisgünstig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> hochpreisig</p>

M 2



M 3

Ergänzen Sie in Stichworten, zu welchen Themen Sie Ihre Kundschaft befragen können.



M 4

Planungsbaum/Fragenbaum

Der Planungsbaum hilft, sich in ein Thema hineinzudenken und dabei nicht den Überblick zu verlieren. Der Planungs-/Fragenbaum eignet sich zur Vorstrukturierung und Planung einer Gruppenarbeit.

Zeichnen Sie unter diesen Text einen Baum mit Stamm und 3 Hauptästen.

Die zentrale Frage „Welche Fragetechniken gibt es?“ wird dabei unten in den Stamm geschrieben, die untergliedernden Fragen, die sich direkt aus der Hauptfrage ergeben, in die Hauptäste (hier z. B. offene Fragen, geschlossene Fragen, Skalenfragen).

Notieren Sie mögliche Fragen in der weiteren Verästelung.

M 5 - WEG – Das habe ich heute dazugelernt!

W	E	G
W – Das wusste ich bereits über das Thema.	E – Das habe ich durch die Bearbeitung des Textes erfahren .	G – Das habe ich nach dem Training gelernt .

zu M 2

Wortfeld „Fragetechniken“

W-Fragen **sind
offene Fragen:**

Warum? Wie viel? Welche?

Was? Wann? Wozu?

Wer? Wie? Wo?

**Bei offenen Fragen müssen
die Antworten frei formuliert
werden.**

Geschlossene Fragen:

nur eine Antwort
Einfachauswahlfragen

Mehrfachauswahlfragen

Skalenfragen: **Hier kann der Grad des
Zutreffens einer Antwort verbal,
numerisch oder durch Symbole
ausgedrückt werden.**

zu M 4

Mögliche Fragen für die **Verästelungen** des Planungs-/Fragenbaumes in Bezug auf die Ermittlung der Kundenzufriedenheit:

Hauptast „offene Fragen“:

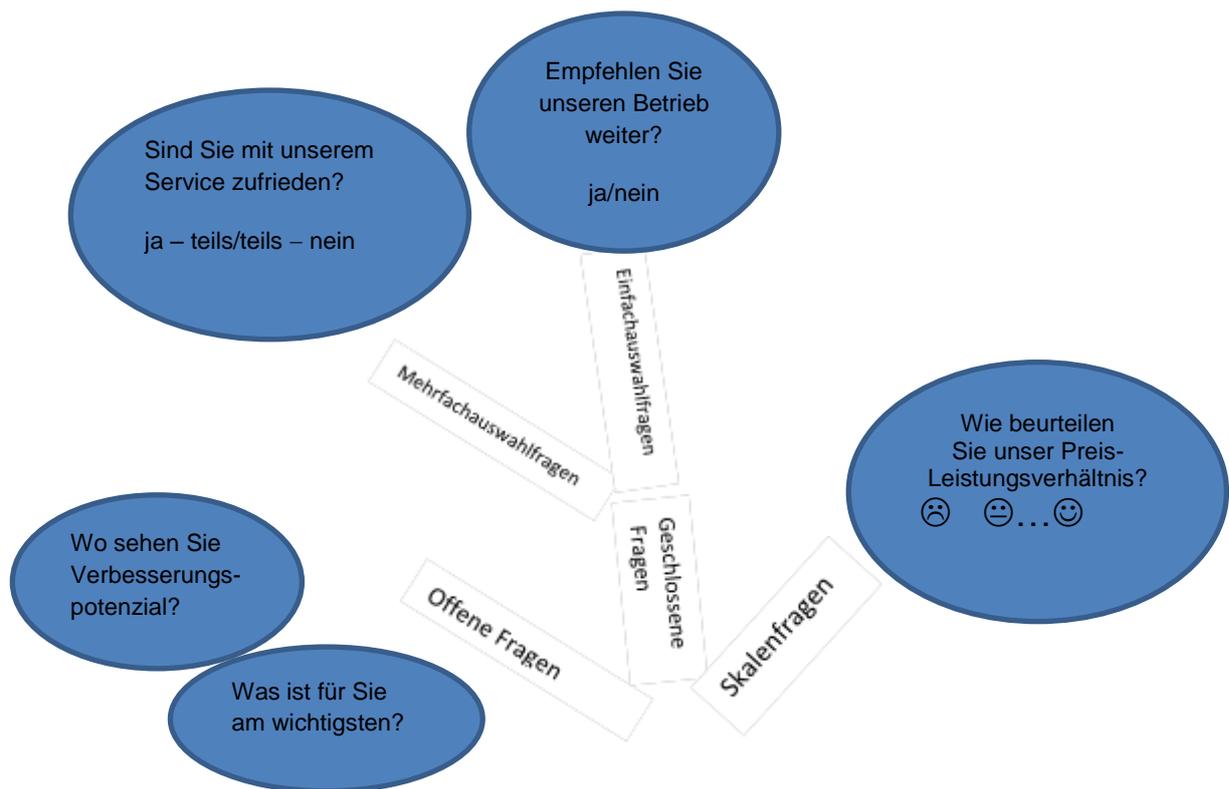
- Wie modern ist unser Betrieb?
- Welches Image verbinden Sie mit unserem Betrieb?
- Wie kundenorientiert sind wir?
- Wie kompetent sind wir?
- Wie zufrieden sind Sie mit unserer telefonischen Erreichbarkeit?
- Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
- Wo gab es Probleme?
- Was ist für Sie am Wichtigsten?

Hauptast „geschlossene Fragen“:

- Empfehlen Sie unseren Betrieb weiter?
- Haben wir ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis?
- Sind Sie mit unserem Service zufrieden?
- Sind Sie mit unserem Standort zufrieden?

Hauptast „Skalenfragen“:

- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit unserem telefonischen Kundenservice?
sehr zufrieden – gut – befriedigend – ausreichend – mangelhaft
- ✓ Wie schätzen Sie unser Unternehmen ein?
kundenorientiert bürokratisch
engagiert untätig
- ✓ Wie beurteilen Sie unser Preis-Leistungsverhältnis?
  



Frage- formen

FAZIT:

- Besonders gut eignen sich Skalenfragen: In übersichtlicher Form lassen sich verschiedene Aspekte in kürzester Zeit darstellen.
- Am wenigsten geeignet sind die offenen Fragen: Bei einer Vielzahl an Befragten ist die Auswertung von offenen Fragen besonders schwierig.

Hinweise, Erfahrungen, Tipps

In der folgenden Lernsituation bietet es sich an, dass die Klasse den Fragebogen am PC mithilfe der Entwicklertools („Formularfelder“) in WORD und den ausgewählten Fragen entwirft (siehe auch Hinweise in der curricularen Analyse des ISB).