

Fit für Kundengespräche

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
134/1	IAW	<p>Hinweis: In dieser Aufgabe wird Spezialwortschatz trainiert, der die Niveaustufe teilweise übersteigt: Das Wortfeld <i>Waschmaschine</i> wird hier exemplarisch geübt, um ein Kundengespräch mit entsprechendem Fachwortschatz möglichst authentisch nachspielen zu können.</p> <p><u>Vor dem Öffnen des Buchs:</u> Fragen Sie die TN, worauf sie achten, wenn sie neue Elektrogeräte kaufen. Die TN erzählen im PL. Notieren Sie wichtige Schlüsselwörter am Whiteboard, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Qualität - der Preis - der Energieverbrauch <p>Zeigen Sie dann die Abbildung zu Aufgabe 1 am IAW. Die TN raten, um welches Gerät es hier geht. Klären Sie anschließend die Begriffe im PL.</p> <p>Erklären Sie, dass das Szenario in einem Elektromarkt spielt und es um Kundengespräche rund um die Waschmaschine geht.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs:</u> Die TN lesen die Dialoge und ergänzen die Wörter. Anschließend vergleichen sie in PA, indem sie die Dialoge mit verteilten Rollen lesen. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p> <p>Variante: Die TN vergleichen die Ergebnisse in einer Kettenübung: TN 1 liest die erste Frage vor und ruft dann TN 2 auf. TN 2 antwortet, liest die nächste Frage und ruft TN 3 auf usw.</p>
134/2	IAW / Tafel	<p>Die TN lesen zunächst nur die Tabelle. Stellen Sie zur Vorentlastung des Komparativs einige Fragen zu den beiden Maschinen, z. B.: „Welche Waschmaschine ist teurer?“, „Welche ist lauter?“, „Welche wäscht länger?“, „In welche passt mehr Wäsche?“ Folgen Sie dabei nicht der Reihenfolge in der Tabelle, da sie der Reihenfolge der Sätze entspricht. Achten Sie darauf, dass Sie auch nach unregelmäßigen Komparativen fragen. Dadurch, dass Sie sie in der Frage bereits erwähnen, müssen die TN die Formen nur wiederholen. Schreiben Sie die Komparative ans Whiteboard, sodass sich die TN in der EA daran orientieren können.</p> <p>Die TN ergänzen die Komparative in EA.</p> <p>Die Ergebnisse vergleichen sie zunächst in PA und dann gemeinsam im PL.</p> <p>Ergänzung: Die TN besprechen in PA, welche Maschine sie besser finden. Machen Sie dazu zunächst ein Beispiel im PL: „Ich finde die <i>Ganzrein</i> besser, weil sie größer ist. Ich habe eine große Familie und viel Wäsche.“ Notieren Sie die Sätze „<i>Ich finde die Ganzrein besser, weil ... / Ich finde die Waschnun besser, weil ...</i>“ ans Whiteboard, damit sich die TN während der PA daran orientieren können. Im Anschluss an die PA ergänzen Sie die Sätze auf Zuruf mit Ideen der Teilnehmenden. Auf diese Weise wenden die TN den Komparativ an und wiederholen gleichzeitig Kausalsätze.</p>
135/3	IAW / Tafel	<p>Fragen Sie, was wichtig ist, wenn man mit Kundinnen und Kunden kommuniziert, und sammeln Sie die genannten Punkte am Whiteboard, z. B.: <i>höflich und professionell sein, nicht zu viel Privates erzählen, den Kundinnen und Kunden gut zuhören, sich gut mit den Produkten auskennen, ...</i></p> <p>Erklären Sie, dass es in der Aufgabe darum geht, wie man im Kundengespräch höflich reagiert.</p> <p>Die TN lesen die Dialoge und kreuzen die höflichere Reaktion an.</p>

		<p>Variante: Die TN arbeiten zu dritt. TN 1 liest jeweils den Kundenwunsch vor, TN 2 und 3 die beiden Reaktionen. Die TN entscheiden gemeinsam, welche Reaktion höflicher ist. Dabei markieren sie die Ausdrücke, die die Aussage höflich machen.</p> <p>Die Ergebnisse werden im PL verglichen. Dazu lesen je zwei TN den Kundenwunsch und die höfliche Reaktion vor.</p>
135/4		<p>Die TN lesen das Kundengespräch und den Notizzettel und ergänzen die fehlenden Informationen in EA.</p> <p>Anschließend vergleichen sie ihre Ergebnisse in PA und lesen den Dialog gemeinsam vor.</p> <p>Binnendifferenzierung: TN, die mit dem Ergänzen fertig sind, suchen sich eine Lernpartnerin oder einen Lernpartner, die / der ebenfalls schon fertig ist. So bilden sich Lernpaare mit ähnlichem Arbeitstempo. Schnellere Paare können die Gespräche dann noch einmal mit den Informationen zu den Waschmaschinen aus Aufgabe 2 lesen. Machen Sie darauf aufmerksam, dass der Dialog dafür an manchen Stellen angepasst werden muss. (Der Satz: „<i>Sie schleudert leise.</i>“ passt z. B. nicht zur <i>Ganzrein.</i>)</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p>
135/5	◀ 233	<p>Die TN lesen die Aufgabe. Klären Sie bei Bedarf unbekannte Wörter und fragen Sie dann, worum es bei dem Ende des Gesprächs wahrscheinlich geht (Antwort: die Lieferung).</p> <p>Die TN hören das Ende des Gesprächs und kreuzen an.</p> <p>Anschließend geben sie die Lieferbedingungen im PL in eigenen Worten wieder.</p>

Szenarien im Beruf – Kundengespräche

Lernziele: sich auf ein Kundengespräch vorbereiten und Kundengespräche führen

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
136/1a		<p><i>Critical Incident</i> (→ MDH): In dieser Aufgabe geht es um den Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden bzw. um Strategien für schwierige Kundengespräche.</p> <p>Die TN lesen die E-Mail und markieren die Textstellen, die für die Fragen relevant sind. Sie besprechen die Fragen zunächst in PA.</p> <p>Stellen Sie die Fragen dann im PL. Die TN antworten. Klären Sie dabei auch mit den TN, was eine E-Learning-Fortbildung ist und worum es in diesem Fall dabei geht.</p>
136/1b	◀ 234–235 Ggf. Transkripte zu den Tracks	<p>Die TN lesen die Aufgabe, hören die beiden Gespräche und kreuzen an.</p> <p>Variante: Die TN schließen die Bücher. Spielen Sie die beiden Gespräche vor. Die TN wählen im PL das höflichere Kundengespräch und begründen ihre Wahl. Anschließend öffnen sie die Bücher wieder, lesen die Aufgabe und kreuzen an, woran sie sich erinnern. Spielen Sie die Gespräche dann noch einmal vor. Die TN überprüfen und korrigieren ihre Auswahl bei Bedarf.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p> <p>Variante: Teilen Sie nach dem Bearbeiten der Aufgabe die Transkripte zu den Tracks aus. Die TN überprüfen ihre Lösungen und markieren Ausdrücke, die die Lösung untermauern. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL: Die TN nennen die Lösungen und die passenden Ausdrücke.</p>

136/1c		<p>Die TN lesen die Aufgabe und den Auswahlkasten. Im PL erzählen sie von ihren Erfahrungen.</p> <p>Ergänzung: Ermutigen Sie die TN, auch aus der Perspektive als Kundin oder Kunde zu erzählen. Welche Beratungsgespräche haben sie besonders positiv oder negativ in Erinnerung? Warum?</p>				
136/2	IAW / Tafel	<p>Verweisen Sie noch einmal auf die zweite Aufgabe aus der E-Mail in 1. Die TN lesen die beiden Merkblätter. In EA notieren sie die Vorteile der Waschmaschinen.</p> <p>Ihre Ergebnisse vergleichen sie in PA, ohne auf die Notizen der Lernpartnerin oder des Lernpartners zu schauen. So müssen die TN die Vergleiche versprachlichen. Weisen Sie auf die Komparative auf S. 134, Aufgabe 2, hin. Hier finden die TN Hilfe, um die Vergleiche zu formulieren.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL: Schreiben Sie eine Tabelle ans Whiteboard:</p> <table border="1" data-bbox="478 757 1449 893"> <thead> <tr> <th data-bbox="478 757 963 804">Vorteile Waschmix</th> <th data-bbox="963 757 1449 804">Vorteile MTB500</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="478 804 963 893"></td> <td data-bbox="963 804 1449 893"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Lassen Sie einige TN die Tabelle am Whiteboard ergänzen. Die anderen TN korrigieren und ergänzen ggf.</p> <p>Beim Rollenspiel in Aufgabe 3 können die TN dann am Whiteboard nachsehen, wenn sie Vorteile der Maschinen benennen.</p>	Vorteile Waschmix	Vorteile MTB500		
Vorteile Waschmix	Vorteile MTB500					
137/3		<p>Die TN bilden Paare und spielen das Verkaufsgespräch mithilfe der Rollenkarten, der angebotenen Redemittel und ihrer Notizen aus 2. Machen Sie darauf aufmerksam, dass die Symbole auf den Rollenkarten auf die passenden Redemittel hinweisen. Weisen Sie auch darauf hin, dass das Rollenspiel ganz ähnlich abläuft wie das Gespräch auf S. 135, Aufgabe 4.</p> <p>Hinweis: Ermutigen Sie die TN, die die Kundinnen bzw. Kunden spielen, kritisch zu sein und es der Verkaufskraft nicht zu einfach zu machen. Die Verkaufskraft hingegen ist aufgefordert, möglichst höflich zu bleiben. Dabei können die Strategien helfen, die in 1c erarbeitet wurden.</p> <p>Binnendifferenzierung: Lernungewohnte Paare bereiten den Dialog gemeinsam vor. Sie lesen die Rollenkarten zusammen. Die Person mit der jeweiligen Rolle formuliert dann die Äußerung. Anschließend spielen die TN das Gespräch noch einmal flüssiger. Bei lerngewohnten Paaren bereitet jede Person ihre Karten selbstständig vor. Anschließend spielen die beiden TN das Gespräch. So werden sie von den jeweiligen Reaktionen ihrer Lernpartnerin oder ihres Lernpartners überrascht und müssen spontaner darauf reagieren. Das Gespräch wird authentischer. Schnelle Paare können das Gespräch dann noch einmal mit vertauschten Rollen spielen.</p> <p>Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die TN bei Bedarf. Fragen Sie im Anschluss im PL, ob die Verkäufer/innen ein gutes Gefühl haben: Werden die Kundinnen / Kunden eine Waschmaschine kaufen? Fragen Sie dann auch die Kundinnen / Kunden, ob sie vom Verkaufsgespräch überzeugt wurden und eine Waschmaschine kaufen möchten.</p>				
137/4	<p>◀ 236 Ggf. IAW / Tafel, Kopie vom Formular in Aufgabe 4</p>	<p>Die TN lesen das Bestellformular. Weisen Sie auf die Ähnlichkeit zu dem einfacheren Formular auf S. 135, Aufgabe 5, hin.</p> <p>Die TN hören den zweiten Teil des Gesprächs und füllen das Formular aus.</p> <p>Variante: Die Bücher sind geschlossen. Spielen Sie das Audio einmal vor. Die TN nennen das Thema des Gesprächs im PL. Erst danach schlagen Sie das Buch auf und lesen das Bestellformular. Sie hören das Gespräch noch einmal und füllen das Formular aus.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p>				

		<p>Ergänzung: Die TN finden sich in den Paaren aus 3 zusammen und spielen ein ähnliches Gespräch wie im Track. Sammeln Sie dazu zunächst im PL mit den TN Fragen, die zum Formular passen, und notieren Sie sie am Whiteboard, z. B.: <i>Welches Modell möchten Sie? Sollen wir die Waschmaschine liefern? Was ist Ihre Adresse? Haben Sie am ... um ... Zeit? In welchem Stockwerk wohnen Sie? Gibt es einen Aufzug? Sollen wir die Waschmaschine anschließen? Sollen wir das alte Gerät mitnehmen?</i></p> <p>TN 1 schlüpft in die Rolle der Verkäuferin / des Verkäufers und stellt diese oder ähnliche Fragen. Sie können eine Kopie des Formulars in 4 austeilen, sodass TN 1 es noch einmal neu ausfüllen kann. TN 2 antwortet in der Rolle der Kundin / des Kunden (entweder mit den tatsächlichen oder erfundenen Angaben). Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die TN bei Bedarf.</p>
--	--	---