

Situationstext

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Plenum	Die TN lesen den Situationstext und die Checkliste zum Thema „Kundenkontakt“. <i>Alternative Herangehensweise:</i> Bei geschlossenen Büchern an der Tafel sammeln lassen, welche Aspekte zu diesem Thema nach Meinung der TN eine Rolle spielen.		



**1** Kundengespräche führen

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Plenum	a) Die TN lesen das Infoblatt zu den Aufgaben einer Zugbegleiterin / eines Zugbegleiters und ergänzen den Text mit den Verben und Nomen in der richtigen Form. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> 1 Dienstleistungsberuf; 2 Beförderungsentgelt; 3 Auskünften; 4 beantwortet; 5 verfügen		
Einzelarbeit Plenum	b) Die TN lesen den Text erneut und schreiben die Aufgaben eines Zugbegleiters auf. Sammeln Sie anschließend alle Tätigkeiten an der Tafel. Diskutieren Sie im Kurs, für welche Tätigkeiten man kommunikativ, also gern redebereit und kontaktfreudig, sein sollte.		
Einzelarbeit Plenum	c) Die TN hören die vier Dialoge und notieren, um welche kommunikativen Aufgaben es sich jeweils handelt. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> 1 Auskunft über Streckenverlauf und Anschlusszüge; 2 Verkauf von Fahrscheinen; 3 Kontrolle von Fahrausweisen; 4 Auskunft über Anschlusszüge	2 ◀) 11-14	
Einzelarbeit Plenum	d) Die TN hören erneut die vier Dialoge und kreuzen für jede Situation die Höflichkeitsstufe an. Anschließend diskutieren die TN im Plenum über ihre Entscheidung und begründen diese. <i>Lösungsvorschlag:</i> <u>Situation 1:</u> <i>höflich; in der Durchsage wird freundlich über die Verspätung und den weiteren Verlauf der Zugfahrt informiert. Der Zugbegleiter bittet um Verständnis, aber nicht um Entschuldigung für die Verspätung. Weitere Auskünfte sind jederzeit möglich.</i> <u>Situation 2:</u> <i>unhöflich; die Zugbegleiterin antwortet knapp und etwas ungeduldig.</i> <u>Situation 3:</u> <i>sehr höflich; die Zugbegleiterin bedankt sich mehrmals und benutzt den Konjunktiv.</i> <u>Situation 4:</u> <i>sehr höflich; der Zugbegleiter ist sehr hilfsbereit und bietet bei weiterer Verspätung an, nochmal Bescheid zu geben. Mit dem Wort „leider“ zeigt er Empathie und der Satz „Gern geschehen, dafür sind wir ja da“ wirkt sympathisch.</i>	2 ◀) 11-14	
Partnerarbeit Plenum	e) Die TN überlegen sich zu zweit eine alltägliche Gesprächssituation zwischen Zugbegleiter/in und Fahrgast und bereiten ein höfliches Gespräch vor, das sie auch im Plenum vorspielen können. Achten Sie darauf, dass die TN die Rollen tauschen und jede/r auch einmal die Rolle des anderen übernimmt. Der Schwerpunkt des Gesprächs sollte auf einem höflichen Miteinander liegen. Problemfälle und deeskalierende Gesprächsführung lernen die TN in 2c.		

**2** Mit schwierigen Kunden umgehen

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Gruppenarbeit Plenum	a) Die TN überlegen in Kleingruppen, auf welche Problemsituationen mit Kunden ein Zugbegleiter stoßen könnte und wie man mit schwierigen Kunden kommunizieren sollte. Sie notieren Tipps und Strategien. Anschließend präsentiert jede Gruppe ihre Ergebnisse im Plenum. <i>Lösungsvorschläge:</i> – Zugausfälle – randalierende Kunden – Kunden, die andere Kunden stören z. B. durch lautes Auftreten – verlorenes / gestohlenen Gepäck – Ausfall der Technik, z. B. Klimaanlage im Sommer		
Einzelarbeit Plenum	b) Die TN lesen das 5-Schritte-Programm zur Bewältigung schwieriger Situationen und ordnen dann die Erläuterungen den Überschriften zu. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> 1C; 2B; 3D; 4A; 5E		
Plenum Partnerarbeit	c) Die TN diskutieren, darüber, welche Tipps ihrer Ansicht nach leichter bzw. schwerer umzusetzen sind und begründen ihre Meinung.		
Gruppenarbeit Plenum	d) Die TN überlegen in Kleingruppen zunächst, in welchen anderen Berufen ähnliche Konfliktsituationen entstehen können (z. B. Flugbegleiter, Personal auf Fernbussen, Servicemitarbeiter in der Gastronomie etc.). Anschließend sprechen sie darüber, welche der in <b>2b</b> genannten Schritte auch in ihren Berufen relevant sein könnten.		

**3** Sich in Konfliktsituationen richtig verhalten

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Partnerarbeit Plenum	a) Die TN lesen zunächst die Arten zu sprechen und die im Schüttelkasten genannten Auswirkungen. Dann überlegen sie zu zweit, wie ein bestimmtes Auftreten und Verhalten sich auf die Kommunikation mit dem Kunden auswirkt. Anschließend präsentieren sie ihre Ergebnisse im Plenum.		
Plenum	b) Die TN hören den gespielten Dialog zwischen Fuad und seiner Kollegin Ranja. Anschließend sprechen sie im Kurs, welche Konfliktsituation Fuad und Ranja geübt haben. <i>Lösungsvorschlag:</i> Der weibliche Fahrgast möchte sein Fahrrad im dafür vorgesehenen Fahrradstellplatz im Zug abstellen, aber Reisetaschen blockieren die zwei freien Stellplätze.	2  15	
Plenum	c) Die TN schauen sich erneut das 5-Schritte-Programm (→ KB 110) an. Fragen Sie dann die TN, welche Schritte zur Deeskalation Fuad im Dialog anwendet. <i>Lösungsvorschlag:</i> Fuad lässt Ranja zunächst das Problem benennen (Schritt 2) und wirkt beruhigend auf sie ein (Schritt 4). Dann zeigt er eine Lösung des Problems auf, indem er eine Durchsage macht (Schritt 5).	2  15	

Plenum	d) Die TN hören den Dialog erneut und notieren, was Fuad im Gespräch gut macht und was er noch verbessern bzw. trainieren sollte. Dabei greifen sie auf die Aspekte und Ergebnisse aus Aufgabe 3a zurück. <i>Lösungsvorschlag:</i> <b>Gut gemacht hat er:</b> Er spricht sehr deutlich, hat einen warmen Stimmklang und eine angenehme Stimmlage. Er achtet auf eine moderate Sprechgeschwindigkeit. Im Gespräch mit der Bahnkundin spricht er in einer angenehmen Lautstärke. <b>Noch verbessern könnte er:</b> Seine Sprechweise wirkt manchmal etwas monoton und gelangweilt. Wenn er die Kunden im Abteil fragt, wem die Reisetaschen gehören, sollte er lauter sprechen.		
Plenum	Die TN lesen den Landeskundetipp zu „Nonverbaler Kommunikation“. Fragen Sie die TN, wie nonverbale Kommunikation und Körperhaltung ein Gespräch beeinflussen können. Lassen Sie die TN schätzen, wie viel Prozent wir über die nonverbale Kommunikation von unserem Gegenüber aufnehmen (Schätzungen besagen bis zu 80%). Fragen Sie anschließend, welche Gesten in den Kulturkreisen der TN was bedeuten. Notieren Sie die Informationen an der Tafel. Ziehen Sie dann mit den TN Parallelen.		
Gruppenarbeit Plenum	e) Teilen Sie den Kurs in zwei Gruppen. Die TN lesen die erste Mimik (Augenbrauen hochziehen). Ein TN der Gruppe notiert das Stichwort auf ein Kärtchen. Danach diskutieren die TN innerhalb der Gruppe, ob diese Mimik eher vermieden werden sollte oder positiv ist. Danach notiert ein TN „v“ für vermieden bzw. „p“ für positiv auf das Kärtchen. Die Gruppe diskutiert so über jeden Ausdruck und jede Geste.	Kärtchen / Moderations- karten	
	<i>Alternative Herangehensweise:</i> Bereiten Sie die Kärtchen mit den Stichpunkten (Augenbrauen hochziehen) zweifach vor. Bereiten Sie zusätzlich jeweils zwei lachende und zwei weinende Smileys vor. Sie können auch (statt der Smileys) jeweils zwei Kärtchen mit „+“ (für positiv) und „-“ (für negativ) vorbereiten. Teilen Sie den Kurs in zwei Gruppen und teilen Sie jeder Gruppe einen Satz Kärtchen (Stichpunkte, positiver – negativer Smiley) aus. Die TN tauschen sich in der Gruppe aus und entscheiden, welche Mimik positive bzw. negative Resonanz hervorruft und ordnen jedes Kärtchen den Smileys zu. Die Gruppen vergleichen anschließend ihre Ergebnisse.		
Plenum	f) Die Kärtchen werden verdeckt hingelegt. Der erste TN zieht ein Kärtchen und liest es. Danach stellt er pantomimisch den Ausdruck bzw. die Geste dar. Die anderen TN sagen, was sie sehen und wie es auf sie wirkt.		
Plenum	g) Die TN diskutieren, in welchen Berufsfeldern es besonders wichtig ist, sich der Wirkung nonverbaler Kommunikation bewusst zu sein. Fragen Sie die TN, in welchen Berufen man besonders viel Kundenkontakt hat oder welche Berufe eine Dienstleistung sind.		

#### 4 Konfliktmanagement praktisch üben

SOZIALFORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
Einzelarbeit Plenum	a) Die TN lesen die Redemittel und ordnen diese den Schritten zur Deeskalation zu. Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> 1D; 2C; 3A; 4B		

Partnerarbeit	b) Die TN finden sich zu Lernpartnern zusammen, lesen die Konfliktsituationen und wählen eine aus oder denken sich selbst eine Konfliktsituation aus. Anschließend bereiten die Lernpartner ein Rollenspiel vor. Animieren Sie die TN, die Redemittel aus <b>4a</b> zu verwenden und nonverbale Gesten einzusetzen.		
Plenum	Die TN lesen gemeinsam den Landeskundetipp zum Thema „Feedback geben“. Machen Sie die TN auf die Feedbackpunkte in <b>4c</b> aufmerksam. Fragen Sie die TN, was beim Geben von Feedback besonders wichtig ist, z. B. konstruktive Kritik (s. a. <i>Sicher in Alltag und Beruf! C1.1, Lektion 5, AB 68–69</i> ).		
Plenum	c) Die TN spielen reihum zu zweit ihren Dialog vor. Währenddessen machen sich die anderen TN Notizen zu den Feedbackpunkten. Nach jeder Darbietung erhalten die TN Feedback. Animieren Sie die TN dazu, ihre Meinungen zu begründen.		
Plenum	d) Fragen Sie die TN, wie sie das Feedback empfunden haben und was sie daraus lernen. Fragen Sie anschließend, was man aus Rollenspielen für das eigene Berufsleben lernen kann. <b>VERTIEFUNG:</b> Fragen Sie die TN im Kurs, wer im Berufsleben schon mal eine Fort- und Weiterbildung absolviert hat, und ob die TN dort Erfahrungen mit Rollenspielen gemacht haben. <i>Was war das für eine Fortbildung? Warum wurden Rollenspiele gemacht? Was haben die TN daraus gelernt?</i> <b>INTERKULTURELL:</b> Diskutieren Sie bei multinationalen Lerngruppen, wie Konfliktmanagement in den Heimatländern der TN gehandhabt und geübt wird. <i>Werden Probleme offen angesprochen? Wie löst man Konflikte? Gibt es Unterschiede zum deutschsprachigen Raum?</i>		