



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

Servicekraft für Dialogmarketing

Kaufmann für Dialogmarketing
Kauffrau für Dialogmarketing

2007/2020

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing, Servicefachkraft für Dialogmarketing (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. März 2006), der mit den Verordnungen über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing sowie zur Servicefachkraft für Dialogmarketing, beide vom 23. Mai 2006 (BGBl. I Nr. 25), abgestimmt ist.

Das Arbeitsmaterial wurde am

Sächsischen Bildungsinstitut
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

unter Mitwirkung von

Monique Johne	Dresden
Ines Markstein	Zwickau
Anett Naumann	Chemnitz
Anke Opitz	Bautzen
Reinhild Teichmann	Chemnitz

2007 erarbeitet.

Eine teilweise Überarbeitung des Arbeitsmaterials erfolgte 2020 durch das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de/>

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de/>

Download:

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3 Stundentafel	9
4 Hinweise zur Umsetzung	11
5 Berufsspezifische Hinweise	12
6 Beispiele für Lernsituationen	13
7 Berufbezogenes Englisch	59
8 Hinweise zur Literatur	70

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des Anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Die Ausbildungsberufe Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing sowie Servicefachkraft für Dialogmarketing entstanden 2006 als neue duale Ausbildungen. Ziel war es, professionelle Kundenbetreuung in Call-Centern zu ermöglichen, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu erhalten.

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 wurden die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet. Bei der Umsetzung dieser Lernfelder sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Zeitrichtwerte in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Die Servicefachkraft und der Kaufmann/die Kauffrau für Dialogmarketing sind in In-house-Call-Centern und externen Servicecentern von Industrie, Handels- und Dienstleistungsunternehmen sowie dialogorientierten Unternehmen eingesetzt, welche lokal, regional, national sowie international tätig sind.

Der zentrale Aufgabenbereich der Servicefachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing ist die Kundenbetreuung und -bindung bei Inbound-Gesprächen sowie zusätzlich die Kundengewinnung bei Outbound-Gesprächen. Darüber hinaus sind Kaufleute für Dialogmarketing als Teamleiter mit Aufgaben des Personalwesens, Controllings und Marketings betraut.

Die Tätigkeit der Servicefachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing ist insbesondere durch Kundengespräche geprägt, die ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit erfordern. Dabei bedarf die Erfüllung der betrieblichen Aufgaben den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationssysteme sowie Multitaskingfähigkeit. Sie sind in der Lage, diese Aufgaben selbstständig, kooperativ und kundenorientiert auszuführen, um dauerhafte Kundenzufriedenheit zu bewirken. Darüber hinaus erwerben die Kaufleute für Dialogmarketing grundlegende kaufmännische und rechtliche Kenntnisse.

Die Servicefachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing erwerben folgende berufliche Qualifikationen:

- bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen mit Kunden sicher und kompetent kommunizieren und korrespondieren
- Kundenanfragen, Aufträge und Reklamationen bearbeiten
- Gesprächsführungstechniken und rhetorische Mittel einsetzen
- Bedarf analysieren, Kunden beraten und kundenspezifische Problemlösungen anbieten
- Kunden aktiv kontaktieren
- Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert präsentieren und verkaufen
- bei der Vorbereitung von Projekten mitwirken, diese im Team durchführen und Projektergebnisse dokumentieren
- Datenbanken nutzen, Daten pflegen und sichern
- spezifische Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling berücksichtigen
- einschlägige Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften anwenden

Darüber hinaus eignet sich der Kaufmann/die Kauffrau für Dialogmarketing folgende weitere berufliche Qualifikationen an:

- Kampagnen und Projekte planen, organisieren und kontrollieren
- Angebote kalkulieren und bei der Angebotsgestaltung mitwirken
- souverän und gezielt Personal führen und eigenverantwortlich den Personaleinsatz planen
- Geschäftsabläufe erfolgsorientiert steuern
- die Qualität der Serviceleistung bewerten und optimieren und Marketingmaßnahmen entwickeln
- geschickt mit Auftraggebern verhandeln
- Fremdsprachenkenntnisse anwenden

Die berufliche Tätigkeit der Servicefachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing erfordert problemlösungsorientiertes Denken, Flexibilität, Verantwortungsbewusstsein, Teamfähigkeit und vor allem eine positive Ausstrahlung und überzeugendes Auftreten.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule ist auf die Entwicklung und Ausprägung von beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. Diese entfaltet sich in den Dimensionen von Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz sowie in Methoden- und Lernkompetenz. Dabei bilden berufliche Handlungen den Ausgangspunkt des Lernprozesses.

Der KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern gegliedert. Die sächsische Studentafel der beiden Berufe gliedert sich in den Pflichtbereich mit berufsübergreifendem und berufsbezogenem Bereich sowie den Wahlbereich. Die Lernfelder des berufsbezogenen Bereichs sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch.

Vor dem Hintergrund der fremdsprachlichen Anforderungen werden die berufsübergreifenden Inhalte des Faches Englisch berufsspezifisch ergänzt. Innerhalb der Lernfelder 8 und 13 wurden exemplarisch Lernsituationen für typische berufliche Handlungssituationen zur Vermittlung berufsbezogener Englischkenntnisse aufgenommen. Darüber hinaus empfiehlt sich, das Erlernen der Technik des 10-Finger-Tastschreibens fakultativ anzubieten.

Die Lehrplaninhalte der zweijährigen Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing und der dreijährigen Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Dialogmarketing sind in dem 1. und 2. Ausbildungsjahr identisch. Dies gewährleistet sowohl die gemeinsame Beschulung der Auszubildenden beider Bildungsgänge als auch die Durchlässigkeit der Berufsausbildung im Hinblick auf eine Höherqualifizierung der Servicefachkraft.

Die Struktur der Lernfelder orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Geschäftsprozessen im Call-Center. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder beschreiben den Qualifikationsstand und die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen. Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden beruflichen Anforderungen sind die Inhalte weitgehend offen formuliert.

Eine parallele Planung der Lernfelder ist möglich, jedoch wird empfohlen das Lernfeld 3 vor dem Lernfeld 5 zu vermitteln, um eine sachlogische Gliederung zu gewährleisten. Die vertiefte Auseinandersetzung mit kaufmännischen Inhalten erfolgt in den Lernfeldern 10 bis 13. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren 2 und 3 ist - hinsichtlich der zeitlichen Planung in den Ausbildungsordnungen sowie in Bezug auf die Prüfungen - einzuhalten.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes sind in den Schulen vor Ort zu leisten. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels didaktischer Analyse aus diesen abgeleitet. Als Empfehlung und Anregung sind in diesem Arbeitsmaterial für die Lernfelder exemplarisch Lernsituationen enthalten.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Bei Inhalten mit politischem Gehalt werden auch die damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung eingesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontradedebatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzens Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die zunehmende Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Die Handlungsorientierung des KMK-Rahmenlehrplans und seine Ausrichtung an den Geschäftsprozessen des Dialogmarketings führen zu einem instrumentellen Charakter des Rechnungswesens und der Datenverarbeitung. Sie sind somit integrativer Bestandteil der Lernfelder und werden in erforderlichem Umfang entsprechend der jeweiligen Lernsituation eingesetzt. Ausgehend von den Besonderheiten des Bildungsganges und unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen Hard- und Softwareausstattung und entsprechender schulorganisatorischer Regelungen.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen,

bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und abschließend bewerten.

Dieses Unterrichten erfordert vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen. Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereichs sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken wie Stressbewältigungsstrategien, Feedbacktechniken oder Techniken zur Informationsverarbeitung anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln. Dabei soll selbstständiges und vernetztes Denken sowie die Fähigkeit, Probleme zu erkennen und zu lösen, unterstützt werden. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
Pflichtbereich	12	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	1,5	-	-
2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	1,5	-	-
3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	2	-	-
4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	1	-	-
5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	2	-	-
6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten	-	1	-
7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten	-	1,5 ²	-
8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen	-	2 ²	-
9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren	-	2,5	-
10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen	-	-	2
11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern	-	-	2 ²

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

² Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren	-	-	1
13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten	-	-	2 ³
Wahlbereich⁴	2	2	2

³ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

⁴ Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

5 Berufsspezifische Hinweise

Die Tätigkeitsschwerpunkte in den Ausbildungsberufen Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing bilden gezielt geführte Inbound- und Outbound-Gespräche. Eine mögliche Variante, diese Gesprächsarten zu klassifizieren, bietet die folgende Übersicht.

Das Leistungsspektrum beim **Inbound** schließt die Telefonie, die E-Mail, das Fax sowie den Brief ein.

Es werden

- Bestellungen und Aufträge angenommen (z. B. Versandhäuser),
- Kunden, Mitglieder und Abonnenten betreut (z. B. Autohäuser, Verlage),
- Auskünfte erteilt (z. B. Rufnummern),
- Beschwerden und Reklamationen bearbeitet (z. B. Möbelhäuser),
- Adressen aufgenommen (z. B. Gewinnspiele),
- Termine vereinbart (z. B. Banken),
- Helpdesk-Funktionen, Support- und Beratungshotlines bedient (z. B. Computer-, Softwarehersteller, Mobilfunkbetreiber) sowie
- Reservierungen vorgenommen.

Ebenso wird im Ticket-Service (z. B. Konzertveranstalter, Kinobetreiber, Theater) und auch im Notfall-Service (z. B. Pannenhilfe) gearbeitet.

Das Leistungsspektrum beim **Outbound** umfasst vorrangig die Telefonie.

Es werden

- Adressen im Marketingvorfeld recherchiert (z. B. Verlage und Veranstalter),
- A-, B- und C-Kunden betreut (z. B. Computerhersteller),
- Altkunden aktiviert (z. B. Versandhandel),
- Neukunden akquiriert (z. B. Personaldienstleister),
- Händler betreut (z. B. Autohäuser),
- Termine für Außendienstmitarbeiter vereinbart (z. B. Versicherungen, Finanzmakler),
- Promotionsaktionen bei Produktneueinführungen (z. B. Autohäuser) sowie
- Mailing-Nachfassaktionen (z. B. Banken, Versicherungen) durchgeführt.

Ebenso wird Marktforschung betrieben (z. B. Konsumgüterindustrie).

Stellt man beim **Outbound** die Verkaufsabsicht in den Mittelpunkt, dann bietet sich die Unterscheidung in **Pre Sales** (Adressqualifizierung, Umfragen, Nachfassaktionen), **Direct Sales** (Beratung und Verkauf), **After Sales** (Service- und Welcome Calls, Cross- und Upselling) sowie **Marktforschung** an.

6 Beispiele für Lernsituationen

Inhalte Lernfeld 1	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitge- stalten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
Aufbau und Arbeitsweise des Ausbildungsunternehmens Duales Berufsausbildungssystem Berufsbildungsgesetz Rechtsformen der Unternehmen (KG, GmbH) Rechtliche Bestimmungen zum Schutz der Arbeitnehmer System der Sozialversicherung und Entgeltabrechnung Bestimmungen zu Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz Gesetzliche Regelungen zum Umweltschutz und deren Umsetzung im Ausbildungsbetrieb Regelungen zur Mitbestimmung der Arbeitnehmer <u>Hinweis:</u> <i>Die Aneignung von Lerntechniken und Arbeitsmethoden sollte in Abstimmung mit dem Fach Deutsch/Kommunikation erfolgen.</i>		

Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen 1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung wahrnehmen 10 Ustd.

1.2 Arbeitsschutzvorschriften im Call-Center einhalten 10 Ustd.

1.3 Formen der Sozialversicherung unterscheiden 8 Ustd.

Lernsituation 1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung wahrnehmen 10 Ustd.

Auftrag Als Vertreter der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) sind Sie Interessenvertreter für alle Auszubildenden Ihres Unternehmens. Sie informieren sich deshalb über Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung und beraten andere Auszubildende. Um anstehende Probleme zu klären, vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit Ihrem Teamleiter.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Informationen über Rechte und Pflichten auswählen und sichten FAQ-Liste erstellen	3	Fragen
1.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Gesetze hinsichtlich Rechte und Pflichten interpretieren Eigenen Ausbildungsvertrag inhaltlich überprüfen Ergebnisse dokumentieren und kritisch reflektieren FAQ-Liste vervollständigen Gespräch mit Auszubildenden über Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung führen	5	JArbSchG, BBiG, Ausbildungsordnung Antworten Rollenspiel
1.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Rechte und Pflichten reflektieren Probleme mit Teamleiter besprechen Sachverhalt vortragen Rechte verdeutlichen Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen	2	Rollenspiel

Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung wahrnehmen	10 Ustd.
	1.2 Arbeitsschutzvorschriften im Call-Center einhalten	10 Ustd.
	1.3 Formen der Sozialversicherung unterscheiden	8 Ustd.

Lernsituation 1.2 Arbeitsschutzvorschriften im Call-Center einhalten**10 Ustd.**

Auftrag Zu einer Einführungsveranstaltung der neuen Auszubildenden hat der Geschäftsführer den Sicherheitsbeauftragten eingeladen, der jedoch seine Teilnahme kurzfristig abgesagt hat. Der Geschäftsführer bittet Sie daraufhin, aus dem vorhandenen Informationsmaterial des Sicherheitsbeauftragten zum Arbeitsschutz im Call-Center wichtige Inhalte herauszufiltern, zu visualisieren und vorbeugende Maßnahmen zu planen. Anschließend überprüfen Sie ihren eigenen Arbeitsplatz in Hinblick auf die Arbeitsschutzvorschriften und geben Ihrem Teamleiter eine Rückmeldung zu den Ergebnissen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Kriterien für einen Call-Center-Arbeitsplatz festlegen Checkliste vorbereiten Bestimmungen, Richtlinien, Verordnungen sichten	3	Deutsch (Arbeitstechnik Checkliste) EU-Richtlinien, Arbeitsschutzgesetz Gruppenarbeit
1.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Checkliste für Überprüfung eines Call Center-Arbeitsplatzes erstellen und standardisieren Plakat zu Arbeitsschutzvorschriften gestalten Eigenen Arbeitsplatz mittels Checkliste überprüfen Entspannungsübungen trainieren	5	Piktogramme z. B. Ergonomie Fotodokumentation Teamleiter
1.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse vergleichen Verbesserungsvorschläge formulieren	2	

Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen 1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung wahrnehmen 10 Ustd.

1.2 Arbeitsschutzvorschriften im Call-Center einhalten 10 Ustd.

1.3 Formen der Sozialversicherung unterscheiden 8 Ustd.

Lernsituation 1.3 Formen der Sozialversicherung unterscheiden**8 Ustd.**

Auftrag Ihr Ausbildungsunternehmen plant, das System der Sozialversicherung für die Gesamtbelegschaft transparenter zu machen. Sie erhalten den Auftrag, das System der Sozialversicherung zu präsentieren. Zur Präsentation wählen Sie die Form einer Mindmap.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Formen der Sozialversicherung unterscheiden Informationen zu Leistungen, Trägern und Beitragssätzen beschaffen Mindmap vorbereiten	2	Fachliteratur berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Deutsch/Kommunikation: Mindmap Gruppenarbeit
1.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Mindmap erstellen Inhalte ordnen und visualisieren Gruppenarbeit präsentieren	4	Moderatorenkoffer
1.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Lohn- bzw. Gehaltsabrechnung anhand der erstellten Mindmap analysieren	2	Ausbildungsvergütung

Inhalte Lernfeld 2	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
Definition Dialogmarketing Entwicklung des Dialogmarketings Abgrenzung von traditionellen Marketinginstrumenten der Kommunikations- und Distributionspolitik Leistungen der Dialogmarketing-Branche Gesamtwirtschaftliche Einordnung der Dialogmarketing-Branche Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes Differenzierte Zielgruppenansprache Kundenorientierung <u>Hinweis:</u> <i>In diesem Lernfeld sollte in besonderem Maße die Aneignung von Präsentationstechniken erfolgen.</i>		

Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Werbebroschüre "Dialogmarketing" erstellen	20 Ustd.
	2.2 Unternehmenspräsentation erstellen und vorstellen	18 Ustd.

Lernsituation 2.1 Werbebroschüre „Dialogmarketing“ erstellen**20 Ustd.**

Auftrag Sie erhalten von Ihrem Ausbilder den Auftrag, eine Broschüre zu erstellen, in der Sie künftigen Auszubildenden bzw. neuen Mitarbeitern die Dialogmarketing-Branche vorstellen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Informationen zur Dialogmarketing-Branche auswählen Begriff Dialogmarketing erfassen Entwicklung des Dialogmarketings erkunden Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden Wachstum der Branche begreifen und in Gesamtwirtschaft einordnen Broschüre strukturieren	10	Internet, Fachliteratur Deutscher Dialogmarketingverband (DDV) Kommunikationspolitik → Direktmarketing → Direct Response
2.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Broschüre erstellen - Layout - Texte	8	Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet, PC Deutsch/Kommunikation
2.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Broschüren beurteilen - Struktur und Informationsgehalt - Gestaltung	2	

Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Werbebroschüre "Dialogmarketing" erstellen	20 Ustd.
	2.2 Unternehmenspräsentation erstellen und vorstellen	18 Ustd.

Lernsituation 2.2 Unternehmenspräsentation erstellen und vorstellen 18 Ustd.

Auftrag Sie erhalten von Ihrem Ausbilder den Auftrag, eine Unternehmenspräsentation zu erstellen. Die Unternehmenspräsentation soll im Rahmen einer Informationsveranstaltung potentiellen Kunden Ihres Ausbildungsunternehmens vorgestellt werden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Informationen beschaffen und verarbeiten Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes erkunden Unternehmensleitbild verinnerlichen Kriterien der Präsentationsbeurteilung finden	6	Lernsituation (LS) 2.1 Kundenorientierung
2.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Präsentation mit IT-System erstellen Eigenes Leistungsspektrum aufzeigen Leitbild, Corporate Identity (CI) und statistische Erhebungen einbinden Servicequalität hervorheben Ausbildungsunternehmen präsentieren	10	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Präsentationstechnik Deutsch berufsbezogenes Englisch
2.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation beurteilen	2	Kriterienkatalog

Inhalte Lernfeld 3	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
Kommunikative Prozessabläufe im Dialogmarketing Grundlagen der Rhetorik Grundlagen der Kommunikationspsychologie Körpersprache und Sprechausdruck bei Telefongesprächen Sprecherziehung und Stimmbildung Textgestaltung Gesprächsleitfäden Feedback Gesprächsführungstechniken - Inboundgespräche - Outboundgespräche Kundentypen Konfliktbewältigungsstrategien Kundenbetreuung Stressbewältigungsstrategien Fremdsprachenkenntnisse <u>Hinweise:</u> <i>Es wird empfohlen, Lernfeld 3 vor Lernfeld 5 zu behandeln. Bei der Umsetzung des Lernfeldes 3 sollte eine inhaltliche Abstimmung mit Lernfeld 5 vorgenommen werden.</i>		

Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Bei der Einstellung branchenfremder Bewerber mitwirken	16 Ustd.
	3.2 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Inbound-Gesprächen kommunizieren	22 Ustd.
	3.3 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Outbound-Gesprächen kommunizieren	28 Ustd.

Lernsituation 3.1 Bei der Einstellung branchenfremder Bewerber mitwirken 16 Ustd.

Auftrag Der erfolgte Zuschlag für ein zusätzliches Projekt macht die Einstellung mehrerer neuer branchenfremder Mitarbeiter erforderlich. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, im Rahmen eines Auswahlverfahrens deren kommunikative Fähigkeiten zu testen. Im Anschluss daran ist Ihrem Vorgesetzten auf der Grundlage eines Bewertungsbogens ein Entscheidungsvorschlag bezüglich der Einstellung bzw. Nichteinstellung zu unterbreiten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Informationen über Funktionen der Sprache und Sprachebenen einholen Verbale und nonverbale Kommunikation abgrenzen Kommunikationsmodelle vergleichen Auswahlgespräche planen Bewertungsbogen entwickeln	10	Fachliteratur berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Brainstorming Schulz von Thun, Watzlawik Gruppenarbeit Partnerarbeit
3.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kommunikative Fähigkeiten testen	4	Rollenspiel Gesprächsaufzeichnung
3.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Gespräche anhand festgelegter Kriterien bewerten Entscheidungsvorschlag begründen	2	Bewertungsbogen

Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Bei der Einstellung branchenfremder Bewerber mitwirken	16 Ustd.
	3.2 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Inbound-Gesprächen kommunizieren	22 Ustd.
	3.3 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Outbound-Gesprächen kommunizieren	28 Ustd.

Lernsituation 3.2 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Inbound-Gesprächen kommunizieren 22 Ustd.

Auftrag Sie arbeiten im Kundenservicecenter Ihres Unternehmens. Ihre Aufgabe besteht darin, Bestellungen und Anfragen entgegenzunehmen und dabei kundenorientiert zu kommunizieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Gesprächsführung vorbereiten Inbound-Gespräche klassifizieren und Gesprächsführungstechniken beachten Vorgegebene Gesprächsleitfäden verinnerlichen	2	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Fachliteratur, Deutsch/Kommunikation
3.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Inbound-Gespräche führen Stimmliche Leistungsfähigkeit ausbauen Gesprächsablauf beachten Aktiv Zuhören Kundentypen berücksichtigen Gesprächsführungstechniken anwenden Konflikte situationsgerecht lösen	16	Honorarkräfte (Sprech- erzieher) Rollenspiel Gruppenarbeit Partnerarbeit berufsbezogenes Englisch
3.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Gesprächsführung reflektieren Gesprächstechniken beurteilen Konfliktlösungen bewerten Kritikfähigkeit entwickeln Feedbackregeln anwenden	4	Präsentation ausgewählter Telefongespräche Bewertungsbogen

Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Bei der Einstellung branchenfremder Bewerber mitwirken	16 Ustd.
	3.2 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Inbound-Gesprächen kommunizieren	22 Ustd.
	3.3 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Outbound-Gesprächen kommunizieren	28 Ustd.

Lernsituation	3.3 Mit Kundinnen und Kunden im Rahmen von Outbound-Gesprächen kommunizieren	28 Ustd.
----------------------	---	-----------------

Auftrag Sie arbeiten im Kundenservicecenter Ihres Unternehmens. Ihre Aufgabe besteht darin, Termine zu vereinbaren sowie Umfragen bzw. Beratungen durchzuführen und dabei kundenorientiert zu kommunizieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Gesprächsführung vorbereiten Outbound-Gespräche klassifizieren und Gesprächsführungstechniken beachten Gesprächsziele analysieren Gesprächsleitfäden zielgruppenorientiert formulieren	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Fachliteratur, Deutsch/Kommunikation Gruppenarbeit
3.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Outbound-Gespräche führen Gesprächsleitfäden umsetzen Aktiv Zuhören Auf Kunden situativ reagieren Gesprächsnotiz anfertigen Datenbanken nutzen	16	Gruppenarbeit Partnerarbeit Rollenspiel Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung berufsbezogenes Englisch
3.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Gesprächsführung reflektieren Gesprächsleitfäden beurteilen Konfliktlösungen bewerten Kritikfähigkeit entwickeln Feedbackregeln anwenden	6	Präsentation ausgewählter Telefongespräche Bewertungsbogen

Inhalte Lernfeld 4	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
-------------------------------	--	---

Branchentypische Systemlösungen

Multitaskingfähigkeit

Relationale Datenbanken

Internet-Recherchen und Suchstrategien

Elektronische Dokumentation

Elektronische Post

Datenschutz

Datensicherheit

Fremdsprachenkenntnisse

Hinweis:

In diesem Lernfeld ist die Anwendung geeigneter Software unabdingbar.

Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	4.1 Kundendaten bei Inbound-Gesprächen verarbeiten	20 Ustd.
	4.2 Outbound-Gespräch unter Beachtung des Datenschutzes führen	10 Ustd.

Lernsituation 4.1 Kundendaten bei Inbound-Gesprächen verarbeiten**20 Ustd.**

Auftrag Ein Kunde bestellt bei Ihnen einen Artikel aus dem Sortiment, möchte gleichzeitig eine zusätzliche Produktinformation und wünscht eine Auftragsbestätigung.
Er teilt Ihnen veränderte Kundendaten mit.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	PC-System aktivieren Sicherheitsvorschriften beachten Struktur der Datenbank erkennen Informationen beschaffen	8	Benutzername, Kennwort, Signaturen, Firewall usw. relationale Datenbank berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Dokumentationen Problemlösestrategien
4.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kundenanfragen bearbeiten Kundendaten abrufen und abgleichen Kundenwünsche erfüllen Gesprächsergebnisse dokumentieren und weiterleiten Ergänzende Informationsquellen nutzen Daten sichern	10	Multitasking, Partnerarbeit vorgegebene Datenbankstruktur Deutsch/Kommunikation, Serienbrieffunktion, E-Mail Produktinformationen
4.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Multitaskingfähigkeit bei der Gesprächs- abwicklung bewerten Effektivität, Vollständigkeit, Fehlerfreiheit während der Bearbeitung einschätzen/ beurteilen Zeitvorgaben überprüfen	2	Gesprächsleitfaden Qualitätssicherung und Fehleranalyse

**Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	4.1 Kundendaten bei Inbound-Gesprächen verarbeiten	20 Ustd.
	4.2 Outbound-Gespräch unter Beachtung des Datenschutzes führen	10 Ustd.

Lernsituation 4.2 Outbound-Gespräch unter Beachtung des Datenschutzes führen 10 Ustd.

Auftrag Sie rufen einen Kunden wegen eines bisher ungeklärten Problems zurück und bitten um Mitschnitt des Gespräches. Unter Einhaltung der Datenschutzvorschriften, die Sie ihm erläutern, stimmt er dem Gesprächsmitschnitt zu. Anschließend führen Sie das Beratungsgespräch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Informationen über gesetzliche und betriebliche Regeln zum Datenschutz einholen Gespräch unter Beachtung des Datenschutzes vorbereiten	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet, BDSG Datenschutzbeauftragter eines Unternehmens
4.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Kundenvorgang analysieren Gespräch unter Beachtung des Datenschutzes führen und aufzeichnen Gesetzliche und betriebliche Regeln zum Datenschutz erläutern Stressbewältigungsstrategien anwenden	2	Datenbankrecherche Diktiergerät LF 3
4.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Gesprächsaufzeichnung auswerten Einhaltung der Regeln des Datenschutzes bewerten Konfliktbewältigung analysieren	2	Mitschnitt

Inhalte Lernfeld 5	Kundinnen und Kunden im Dialog- marketing betreuen und binden	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Ustd.
Produktbezogene Beratungsgespräche Datenerfassung Kundenbonität Beschwerde- und Reklamationsmanagement Kundenbeziehungsmanagement Kundenbindungsinstrumente Haltegespräche Dokumentation Statistik Qualitätssicherung Auftraggebervorgaben <u>Hinweise:</u> <i>Es wird empfohlen, entsprechende Anwendungssoftware sowie das Internet einzusetzen. Bei der Umsetzung des Lernfeldes 5 sollte neben den PC-Räumen auch das Sprachlabor genutzt werden.</i>		

Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden
1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	5.1 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen	20 Ustd.
	5.2 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing binden	20 Ustd.

Lernsituation 5.1 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen
20 Ustd.

Auftrag Ein Unternehmen strukturiert aus Kostengründen seine internen Abläufe um. Es richtet zur Entlastung der Vertriebsmitarbeiter und des Sekretariats ein Inhouse-Call-Center ein. Als Mitarbeiter dieses Inhouse-Call-Centers werden Sie beauftragt, alle Außendiensttermine zu vereinbaren, Kundenwünsche zu erfassen, den Kundenstamm zu aktualisieren und die Ergebnisse zu dokumentieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Phasen der Gesprächsführung reflektieren Gesetzte Rahmenbedingungen des Auftraggebers beachten Gesprächsleitfäden individuell anpassen	4	LF 3
5.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kundengespräche führen Kundenwünsche bei der Terminvergabe berücksichtigen Kundendaten aufnehmen, abgleichen und aktualisieren Gesprächsinhalte dokumentieren und übermitteln	12	Rollenspiel telefonische Rücksprache (Makeln) Multitasking, LF 4 Datenbank E-Mail, Fax, Protokoll berufsbezogene Informationsverarbeitung berufsbezogenes Englisch
5.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Gespräche analysieren Erfolgsquote ermitteln und kritisch bewerten Rückschlüsse für das eigene Kommunikationsverhalten ziehen	4	Gesprächstraining

Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen 5.1 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen 20 Ustd.

5.2 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing binden 20 Ustd.

Lernsituation 5.2 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing binden 20 Ustd.

Auftrag Sie beraten Kunden im Rahmen einer Service-Hotline zu bestimmten Produkten eines Unternehmens. Sie beantworten produktbezogene Fragen, unterweisen Kunden im Umgang mit den Produkten und regulieren Beschwerden und Reklamationen. Sie berücksichtigen die Vorgaben des Auftraggebers und liefern einen Beitrag zur Förderung der Kundenzufriedenheit.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Produktkenntnisse aneignen Kundentypen reflektieren Liefer- und Zahlungsbedingungen einholen	5	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Literatur, Vorortschulung LF 3 Vorgaben des Auftraggebers
5.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Kunden produkt- und dienstleistungsbezogen beraten Liefer- und Zahlungstermine disponieren Bonität des Kunden überprüfen Beschwerden und Reklamationen bearbeiten Stress bewältigen Kundenzufriedenheit bewirken	10	IT-System, Gesprächsaufzeichnung berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet, diverse Produktdokumentationen Garantieansprüche Kulanz Beschwerdemanagement Instrumente der Kundenbindung berufsbezogenes Englisch
5.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Kundenberatung beurteilen Gesprächsaufzeichnung analysieren Kundenzufriedenheit bewerten Eigene Stressbewältigung reflektieren Kritik aushalten	5	Gruppenarbeit, Partnerarbeit Feedback

Inhalte Lernfeld 6	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
Wirtschaftskreislauf		
Kooperationen, Konzentrationen		
Wirtschaftsordnung: Soziale Marktwirtschaft		
Wirtschaftspolitische Ziele (Magisches Viereck)		
Preisbildung, Inflation		
Steuerpolitik		
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik		
Globalisierung		
Arbeitsvertrag		
Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten		

Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen 6.1 Zusammenhang zwischen Unternehmenszusammenschlüssen und Wettbewerbsposition analysieren 10 Ustd.

6.2 Arbeitsvertrag prüfen 8 Ustd.

Lernsituation 6.1 Zusammenhang zwischen Unternehmenszusammenschlüssen und Wettbewerbsposition analysieren**10 Ustd.**

Auftrag Eine Zeitungsmeldung über den geplanten Zusammenschluss Ihres Unternehmens mit einem anderen Unternehmen war der Auslöser für eine Diskussion in der Frühstückspause. Die Auszubildenden bitten den Teamleiter, die daraus resultierenden Fragen in der nächsten Teambesprechung aufzugreifen. Das Thema soll dann konstruktiv diskutiert werden. In Vorbereitung der Besprechung erhalten Sie den Auftrag, zu Unternehmenszusammenschlüssen zu recherchieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Aktuelle Beispiele zu Unternehmenszusammenschlüssen recherchieren Formen der Kooperation und Konzentration erfassen Wettbewerbsmechanismen bewusstmachen Gründe für Zusammenschlüsse ableiten Gefahren von Zusammenschlüssen erkunden Sich über Möglichkeiten des Wettbewerbsschutzes informieren	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internetrecherche Zeitungen, TV-Beiträge Globalisierung Unterrichtsgespräch Arbeit mit Kartellgesetz (GWB)
6.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Pro- und Kontra-Argumente austauschen Ergebnisse festhalten	2	Rollenspiel, Debatte Deutsch/Kommunikation Tabelle
6.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Konsequenzen für die eigene berufliche Entwicklung ableiten Kommunikationsprozess bewerten Urteilsfähigkeit weiterentwickeln	2	Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen 6.1 Zusammenhang zwischen Unternehmenszusammen- 10 Ustd.
schlüssen und Wettbewerbsposition analysieren

6.2 Arbeitsvertrag prüfen 8 Ustd.

Lernsituation 6.2 Arbeitsvertrag prüfen**8 Ustd.**

Auftrag Nach Abschluss der Ausbildung haben Sie die Chance einer Weiterbeschäftigung. Im Vorfeld informieren Sie sich über Inhalt und Bestandteile von Arbeitsverträgen und prüfen den Ihnen angebotenen Arbeitsvertrag.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Sich über Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge und gesetzliche Bestand- teile eines Arbeitsvertrages informieren Einzelvertragsrecht und Kollektivver- tragsrecht abgrenzen Arten von Tarifverträgen unterscheiden Rolle der Arbeitnehmerinteressenvertre- tung einschätzen Überblick zu rechtlichen Grundlagen gewinnen	5	berufsbezogene Informati- onsverarbeitung: Internet- recherche Gesetzestexte Fallbeispiel aus dem Call-Center-Bereich Betriebsrat, JAV
6.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Arbeitsvertrag prüfen	2	Nachweisgesetz
6.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse vergleichen Gegebenenfalls Änderungsvorschläge unterbreiten Prüfverfahren reflektieren	1	

Inhalte Lernfeld 7	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmens- erfolg bewerten	2. Ausbildungsjahr
		Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁵ Zeitrictwert: 80 Ustd.
Betriebliches Rechnungswesen		
Inventur, Inventar, Bilanz		
Gegenüberstellung Kosten - Erlöse		
Kommunikationstarife und Kosten		
Wirtschaftlichkeit eines Projektes		
Kaufmännische Rechenverfahren		
Branchentypische Belege		
Umsatzsteuer		
Informations-, Geld-, Werteflüsse		
Software als Dokumentations- und Informationsinstrument		
Verschwiegenheitspflicht		

⁵ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁶****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	7.1 Erfolg eines Projektes ermitteln	12 Ustd.
	7.2 Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege bearbeiten	10 Ustd.
	7.3 Kommunikationstarife und -kosten im Call-Center vergleichen	8 Ustd.

Lernsituation 7.1 Erfolg eines Projektes ermitteln**12 Ustd.**

Auftrag Sie erhalten von Ihrem Ausbilder den Auftrag, das Ergebnis eines bereits abgeschlossenen Outbound-Projektes (Verkauf von Handytarifen) zu ermitteln. Die notwendigen Daten entnehmen Sie den Unterlagen des betrieblichen Rechnungswesens.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Aufgaben des Rechnungswesens und Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung verinnerlichen Projektunterlagen sichten Outbound-Kennzahlen erfassen	4	Fachliteratur Gesetze (HGB, AO) Expertenmethode Tabelle
7.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Projektkosten bzw. -erlöse ermitteln Kosten und Erlöse gegenüberstellen Projekterfolg ermitteln Ergebnis dokumentieren	6	Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung: Tabellenkalkulation kaufmännische Rechenverfahren
7.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse präsentieren Projekterfolg kritisch bewerten	2	

⁶ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁷****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	7.1 Erfolg eines Projektes ermitteln	12 Ustd.
	7.2 Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege bearbeiten	10 Ustd.
	7.3 Kommunikationstarife und -kosten im Call-Center vergleichen	8 Ustd.

Lernsituation 7.2 Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege bearbeiten**10 Ustd.**

Auftrag Sie arbeiten im Rahmen Ihrer Ausbildung in der Abteilung Rechnungswesen und erhalten den Auftrag, die vorliegenden Belege der letzten Woche zu bearbeiten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Notwendigkeit der Dokumentation von Geschäftsprozessen erkennen Belege als Dokumentationsgrundlage begreifen Belegarten unterscheiden - Fremdbelege - Eigenbelege	3	Gesetze (§ 238 HGB)
7.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Rechnerische Richtigkeit der Belege kontrollieren Geschäftsfälle zuordnen Geschäftsfälle im Journal erfassen Belege nummerieren	5	kaufmännische Rechenverfahren, Umsatzsteuer
7.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Belegbearbeitung überprüfen Aufbewahrungspflicht beachten	2	Partnerarbeit GoB (LS 7.1)

⁷ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁸****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	7.1 Erfolg eines Projektes ermitteln	12 Ustd.
	7.2 Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege bearbeiten	10 Ustd.
	7.3 Kommunikationstarife und -kosten im Call-Center vergleichen	8 Ustd.

Lernsituation 7.3 Kommunikationstarife und -kosten im Call-Center vergleichen**8 Ustd.**

Auftrag Sie nehmen an einer Teambesprechung teil. In ihr wird die letzte Kampagne ausgewertet. Die Einführung des neuen Produktes war sehr erfolgreich, dennoch lief das Projekt z. T. unwirtschaftlich. Sie werden beauftragt, Kommunikationstarife und -kosten zu vergleichen und auf dieser Basis, Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit abzuleiten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Leistungskennziffern und Kommunikationsstarife der abgelaufenen Kampagne ermitteln und zusammenstellen	3	Fachliteratur eigenes Unternehmen Tabelle
7.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Kommunikationstarife und -kosten verschiedener Anbieter vergleichen und gegenüberstellen Informations- und Kommunikationssysteme nutzen Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit ableiten	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet, Kalkulationsverarbeitungsprogramm Einzelarbeit am PC berufsbezogene Informationsverarbeitung Tabelle
7.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Vorschläge bewerten	1	

⁸ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Inhalte Lernfeld 8	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen	2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.⁹ Zeitrichtwert: 100 Ustd.		
Kundengewinnungsmaßnahmen		
Gesprächsleitfadenanalyse		
Kundenberatung		
Verkaufsgespräche		
- Cross-Selling		
- Up-Selling		
- Einwandbehandlung		
Verkaufpsychologie		
Kaufvertrag und Kaufvertragsstörungen		
AGB, Fernabsatzrecht, UWG, Regelung zu Gewinnspielen und Haustürgeschäften, Preisangabenverordnung		
Prozessabläufe		
Terminüberwachung		
Kundenzufriedenheit		

⁹ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁰****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	8.1 Ein Mail-Call-Projekt umsetzen	16 Ustd.
	8.2 Verkaufsgespräche mit Cross-/Up-Selling-Aktionen verbinden	8 Ustd.
	8.3 Comparing sales strategies	12 Ustd.

Lernsituation 8.1 Ein Mail-Call-Projekt umsetzen 16 Ustd.

Auftrag Im Vorfeld wurden die Kunden per Brief/E-Mail über ein neues Produkt Ihres Auftraggebers informiert. Sie erhalten den Auftrag, in einer Nachfassaktion dieses Produkt am Telefon zu verkaufen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Gesprächsleitfaden analysieren Phasen des Verkaufsgesprächs nachvollziehen Lösungsvarianten unter Einbeziehung unterschiedlicher Verkaufsdialoge ableiten	6	Zielgruppen Kundentypen Gesprächsführungstechniken Konfliktpotentiale Informationsquellen → LF 3 bzw. 5 Treppenmodell (Stufenmodell) Verkaufpsychologie Einwandbehandlung
8.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Verkaufsgespräche abschlussorientiert führen Auf verschiedene Kundentypen und Verkaufssituationen flexibel reagieren Verbale, paraverbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten zielgerichtet einsetzen	7	Simulation von Verkaufsdialogen Regio-/Euro-Sprachbarrieren Ton-/Videoaufzeichnung berufsbezogenes Englisch
8.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Gespräche analysieren Erfolgsquote ermitteln Ursachen für Erfolg oder Nichterfolg aufzeigen Kritikfähigkeit weiterentwickeln Verbesserungen für den Gesprächsleitfaden vorschlagen	3	Präsentation der Ton-/Videoaufzeichnung berufsbezogene Informationsverarbeitung: Textverarbeitung LF 4

¹⁰ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹¹****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	8.1 Ein Mail-Call-Projekt umsetzen	16 Ustd.
	8.2 Verkaufsgespräche mit Cross-/Up-Selling-Aktionen verbinden	8 Ustd.
	8.3 Comparing sales strategies	12 Ustd.

Lernsituation	8.2 Verkaufsgespräche mit Cross-/Up-Selling-Aktionen verbinden	8 Ustd.
----------------------	---	----------------

Auftrag Im TV-Shop wird ein neues Fitness-Gerät vorgestellt. Parallel ist eine Hotline zu Ihrem Call-Center geschaltet. Sie nehmen die eingehenden Bestellungen entgegen und verkaufen zusätzlich im Up-Selling bspw. eine Nahrungsmittelergänzung oder Sporthandschuhe oder im Cross-Selling ein Sonderangebot aus einem ausgewählten Bereich wie Haushaltswaren, Bekleidung oder Zeitschriften-Abonnement.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Cross- und Up-Selling differenzieren Verkaufspsychologische Aspekte herausfinden - Nebengeräusche - Bestellverhalten des Kunden	2	Brainstorming Kinderstimmen, Tierlaute, Musik etc.
8.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Produktkenntnisse erwerben Verkaufsgespräche führen Verkaufspsychologische Aspekte berücksichtigen Cross-/Up-Selling-Aktionen einbinden	4	Beispiel TV-Shop (Video) Rollenspiel berufsbezogenes Englisch
8.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Gesprächsabläufe anhand der Erfolgsquote analysieren und bewerten	2	

¹¹ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹²****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	8.1 Ein Mail-Call-Projekt umsetzen	16 Ustd.
	8.2 Verkaufsgespräche mit Cross-/Up-Selling-Aktionen verbinden	8 Ustd.
	8.3 Comparing sales strategies	12 Ustd.

Lernsituation 8.3 Comparing sales strategies**12 Ustd.**

Auftrag You have the task to analyse a TV sales show in order to use the arguments in your German sales talks.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Sprachliche Mittel im Bereich Lexik erarbeiten Käufer-Verkäufer-Gespräch erfassen Produktinformationen beschaffen Verkaufsargumente zusammenstellen Interkulturelle Besonderheiten erkennen	6	Gruppenarbeit Brainstorming Video und Manuskript einer englisch sprachlichen Verkaufsshow Herstellung von Textverständnis mittels Übersetzung Partnerarbeit LF 3 berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internetrecherche Lexik-Liste Gruppenarbeit
8.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Verkaufsargumente analysieren Interkulturelle Besonderheiten beachten Verkaufsstrategien vergleichen	4	länderspezifische Verkaufsstrategien Bezug zu Verkaufsgesprächen in deutscher Sprache
8.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsstrategien und Einbeziehung der Verkaufsargumente einschätzen	2	

Hinweis:

Diese Lernsituation ist als Anregung zu verstehen, wie die Vermittlung berufsbezogener Englischkenntnisse in den Lernfeldunterricht integriert werden kann.

¹² Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Inhalte Lernfeld 9	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumen- tieren	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 100 Ustd.
Projektziele, Projektplan Projektkonzeption Machbarkeitsanalyse Meilensteine, Zeitmanagement Präsentation Gesprächsleitfaden Informationserfassung und -weiterverarbeitung Lösungsalternativen Kosten Kennzahlen Statistik Dokumentation Auftragsabrechnung Bewertung Arbeitsorganisation Arbeitsplatzgestaltung, Berufsgenossenschaftliche Vorschriften Qualitätssicherung Mitarbeitermotivation, Konfliktlösung <u>Hinweise:</u> <i>In der Lernsituation 9.1 sollte eine Einführung in das Projektmanagement erfolgen.</i>		

Lernfeld 9 **Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren** **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 100 Ustd.

Lernsituationen	9.1 Projekt „Lebensqualität einer Großstadt“ konzipieren	40 Ustd.
	9.2 Projektkennzahlen mittels PC-Technik auswerten	35 Ustd.

Lernsituation **9.1 Projekt „Lebensqualität einer Großstadt“ konzipieren** **40 Ustd.**

Auftrag Eine Großstadt beauftragt ein Call-Center, eine Befragung zur Lebensqualität der Bürger durchzuführen. Sie planen das Projekt, indem Sie Recherchen zu Wohnqualität, Verkehrsinfrastruktur sowie Möglichkeiten sportlicher und kultureller Aktivitäten durchführen. Darüber hinaus ermitteln Sie den Personalbedarf sowie die technischen Voraussetzungen. Sie konzipieren in diesem Zusammenhang eine projektbezogene Mitarbeiterschulung und entwickeln einen entsprechenden Leitfaden für die Befragung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Problemstellung analysieren und Projektauftrag gliedern Projektziele, Teilaufgaben formulieren Projektdauer festlegen Zielgruppen definieren Adressen qualifizieren Zu erfragende Aspekte erkunden Ressourceneinsatz planen - Personalbedarf - Personaleinsatz Bereitstellung des technischen Bedarfs abteilungsübergreifend sichern	15	zwei Gruppen Zeitmanagement berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Städtehomepage, Miet- spiegel, Touristeninfor- mation, Befragungen vor Ort Anzahl Telefonate/Skills/ Zeit berufsbezogenes Englisch
9.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Projektkonzeption erstellen Mitarbeiter bzgl. des Projektes briefen Projektbezogene Schulungskonzeption erstellen Projektbezogene Schulungskonzeption präsentieren und auswerten Fragen sowie Konzept für Fragebogen entwickeln Zwischenergebnisse diskutieren Fragebogen erstellen Leitfaden formulieren	20	Teamarbeit Mitarbeitercoaching Gruppenarbeit
9.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Leitfaden und Fragebogen bewerten Projektkonzeption bewerten Zwischenstand des Projektes reflektieren	5	Meilensteine

Inhalte Lernfeld 10	Personaleinsatz planen und Mitarbeiterin- nen/Mitarbeiter führen	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Ustd.
Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens Analyse Mitarbeiterbestand und -struktur Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung Kriterien zur Bewerberauswahl Einführung neuer Mitarbeiter Bedeutung von Arbeitsverträgen Ausgestaltung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen Schichtpläne, Arbeitszeitkonten Arbeits- und Sozialrecht Tarifrecht Betriebsvereinbarungen Kriterien für Arbeitsbewertung und Entgeltsysteme Entgeltberechnung Mitarbeitergespräch, Mitarbeitermotivation Aus-, Fort- und Weiterbildung Mitarbeiter-Briefings		

Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Personalbedarf ermitteln	10 Ustd.
	10.2 Personal auswählen	12 Ustd.
	10.3 Einstellung neuer Mitarbeiter vorbereiten	10 Ustd.
	10.4 Personaleinsatz planen	12 Ustd.

Lernsituation 10.1 Personalbedarf ermitteln**10 Ustd.**

Auftrag Sie arbeiten als Teamleiter in Ihrem Call-Center. Ihre Aufgabe besteht darin, für ein neues Projekt den Personalbedarf zu ermitteln.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Projektanforderungen analysieren Methoden der Personalbedarfsermittlung vergleichen	2	Vorgaben des Auftraggebers berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Fachliteratur
10.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Personalbedarf auf Grundlage der Projektkennzahlen unter Berücksichtigung des aktuellen Personalbestands ermitteln Quantitative, qualitative und räumliche Kriterien beachten Kostensituation beachten	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung: branchenspezifische Software Gruppenarbeit
10.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Personalbedarf aufzeigen Arbeit im Team reflektieren Darlegung des Personalbedarfs bewerten Personalwirtschaftliche Konsequenzen ableiten	4	grafische Darstellung: Soll-Ist-Personalbestand Personalführung Bewertungsbogen

Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Personalbedarf ermitteln	10 Ustd.
	10.2 Personal auswählen	12 Ustd.
	10.3 Einstellung neuer Mitarbeiter vorbereiten	10 Ustd.
	10.4 Personaleinsatz planen	12 Ustd.

Lernsituation 10.2 Personal auswählen**12 Ustd.**

Auftrag Ihr Unternehmen erhält den Auftrag für ein Großprojekt. Sie sind als Teamleiter dafür verantwortlich, neue Mitarbeiter auszuwählen. Dazu formulieren Sie eine Stellenbeschreibung und prüfen die eingehenden Bewerbungsunterlagen. Sie führen Auswahlgespräche und entscheiden über die Eignung der Bewerber.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Mitarbeiterprofil erstellen Stellenbeschreibung formulieren Bewertungskriterien ermitteln Bewertungsbogen erstellen und prüfen	4	Fachliteratur Partnerarbeit LF 3
10.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Bewerbungsunterlagen prüfen Vorauswahl treffen Einladung zum Vorstellungsgespräch formulieren Bewerbungsgespräche führen Eignung der Bewerber beurteilen Einstellungsempfehlungen aussprechen	6	Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch Rollenspiel Kommunikationsregeln (LF 3)
10.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Bewerbungsgespräche einschätzen Bewertungsbogen evaluieren	2	berufsbezogenes Englisch

Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Personalbedarf ermitteln	10 Ustd.
	10.2 Personal auswählen	12 Ustd.
	10.3 Einstellung neuer Mitarbeiter vorbereiten	10 Ustd.
	10.4 Personaleinsatz planen	12 Ustd.

Lernsituation 10.3 Einstellung neuer Mitarbeiter vorbereiten**10 Ustd.**

Auftrag Nachdem Sie als Teamleiter in Ihrem Call-Center für ein neues Projekt das Personal ausgewählt haben, führen Sie jetzt die notwendigen Maßnahmen der Personaleinstellung durch. Dabei prüfen Sie die Ausgestaltung von Arbeitsverhältnissen und erstellen ein Konzept zur Einführung neuer Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Kriterien der Ausgestaltung von Arbeitsverhältnissen unterscheiden - Voll-/Teilzeit - befristet/unbefristet - freie/feste Mitarbeiter Gesetzliche Grundlagen beachten Unterlagen der Mitarbeiter zusammenstellen	4	Fallstudie Gesetzestexte
10.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Ausgestaltung von Arbeitsverhältnissen prüfen Konzept zur Einführung neuer Mitarbeiter erstellen	4	Pro-/Kontra-Debatte Checkliste
10.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Konzept zur Einführung neuer Mitarbeiter präsentieren und bewerten	2	

Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Personalbedarf ermitteln	10 Ustd.
	10.2 Personal auswählen	12 Ustd.
	10.3 Einstellung neuer Mitarbeiter vorbereiten	10 Ustd.
	10.4 Personaleinsatz planen	12 Ustd.

Lernsituation 10.4 Personaleinsatz planen**12 Ustd.**

Auftrag Sie sind Teamleiter im Kundenservicecenter Ihres Unternehmens. Ihre Aufgabe besteht darin, eine Personaleinsatzplanung für Ihr Team zu erstellen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Teaminterne und teamexterne Planungskriterien unterscheiden - Anrufzeiten - Arbeitszeiten - Anforderungsniveau - Mitarbeiterwünsche	2	
10.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Personaleinsatzplanung erstellen Einsatzbeschränkungen beachten - Arbeitsverträge - Stundenvolumina	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung: branchenspezifische Software
10.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Personaleinsatzplanung veröffentlichen und zur Diskussion stellen Entscheidungen begründen Als Teamleiter Kritik aushalten	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung Feedback Stressresistenz

Inhalte Lernfeld 11	Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern	3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹³		Zeitrichtwert: 100 Ustd.
Voll- und Teilkostenrechnung		
Kostenarten-, Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung		
Abgrenzungstabelle		
Gemeinkostenzuschlagssätze		
Projekt- und Betriebserfolg		
Kalkulation unternehmenstypischer Leistungen		
Leistungsabrechnung		
Analyse branchentypischer Kennzahlen		
Branchenvergleich		
Soll-Ist-Vergleich		
Optimierung betrieblicher Prozesse		
Erstellung Jahresabschluss		
Jahresabschlussanalyse		
Statistik		

¹³ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁵****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen 11.1 Betriebserfolg softwaregestützt ermitteln und beurteilen 10 Ustd.

11.2 Betriebsabrechnungsbogen erstellen 10 Ustd.

Lernsituation 11.2 Betriebsabrechnungsbogen erstellen**10 Ustd.**

Auftrag Im Rahmen Ihrer Ausbildung arbeiten Sie in der Abteilung Rechnungswesen und erhalten den Auftrag, für den letzten Monat einen Betriebsabrechnungsbogen (BAB) zu erstellen und zu interpretieren. Auf der Basis der Ergebnisse sollen Sie Vorschläge für zu treffende betriebswirtschaftliche Maßnahmen entwickeln.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Kostenstellen des Unternehmens benennen Einzelkosten/Gemeinkosten abgrenzen	4	LS 11.1
11.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Gemeinkosten ermitteln Verteilungsschlüssel festlegen Betriebsabrechnungsbogen erstellen Wirtschaftlichkeit der Kostenstellen beurteilen Betriebswirtschaftliche Maßnahmen ableiten	4	kaufmännische Rechenverfahren berufsbezogene Informationsverarbeitung: Tabellenkalkulation
11.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Vorschläge für unternehmerische Entscheidungen auf Basis des Betriebsabrechnungsbogens unterbreiten Vorschläge diskutieren	2	

¹⁵ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Inhalte Lernfeld 12	Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
Prozessorientierte Geschäftsabläufe Ergebnis- und Prozessqualität Faktoren der Dienstleistungsqualität Qualitätskriterien, Messgrößen, Messverfahren Branchenübliche Methoden und Techniken zur Qualitätssicherung Feedbackgespräche Mitarbeitercoaching Qualitätsmanagementsysteme Beschwerde- und Reklamationsmanagement Branchenspezifische Zertifizierung		

Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen 12.1 Qualitätssicherungskonzept erstellen und optimieren 12 Ustd.

12.2 Feedback-Gespräche führen 10 Ustd.

Lernsituation 12.1 Qualitätssicherungskonzept erstellen und optimieren 12 Ustd.

Auftrag Die Geschäftsleitung teilt Ihnen mit, dass ein bedeutender Auftrag gewonnen werden konnte, der ein Qualitätssicherungskonzept voraussetzt. Sie erhalten den Auftrag, ein solches Konzept zu erstellen, zu optimieren und der Geschäftsleitung vorzulegen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Mögliche Bereiche für Qualitätsüberprüfung ermitteln - Branchenkennzahlen - Kundenerwartungen - interne Erwartungen Qualitätskriterien festlegen - Kennzahlen - Soft Skills Qualitätsziele festlegen Zeitplan formulieren	4	Vorgabe Unternehmensleitung oder Auftraggeber
12.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Qualitätssicherungskonzept entwickeln und testen Kennzahlen analysieren Soft Skills überprüfen Ergebnisse auswerten und dokumentieren Qualitätssicherungskonzept optimieren Konzept der Geschäftsleitung vorlegen	6	Fallstudie Mystery Calls, Monitoring Zertifizierungsvorgaben
12.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Konzept mit der Geschäftsleitung besprechen Konzept gegenüber der Geschäftsleitung vertreten	2	

Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen 12.1 Qualitätssicherungskonzept erstellen und optimieren 12 Ustd.

12.2 Feedback-Gespräche führen 10 Ustd.

Lernsituation 12.2 Feedback-Gespräche führen 10 Ustd.

Auftrag Sie bearbeiten als Teamleiter Kundenbeschwerden hinsichtlich der Beratungskompetenz einiger Mitarbeiter. Dazu analysieren Sie anhand geeigneter Beurteilungsinstrumente Inbound-Telefonate und führen anschließend Feedback-Gespräche durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Beurteilungsinstrumente auswählen und einsetzen - Mystery Calls - Monitoring - Stichprobenbefragung Datenschutzvorschriften beachten Aufgezeichnete Gespräche analysieren Stichprobenbefragung auswerten Feedback-Gespräche vorbereiten	6	Expertenmethode LF 4 LF 5 und 8 Feedback-Regeln LF 3
12.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Feedback-Gespräche führen Zielvereinbarungen formulieren und dokumentieren	3	Rollenspiel
12.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Feedback-Gesprächsführung beurteilen Bereitschaft zur Kritikfähigkeit ausdrücken	1	

Hinweis:

Die Aufzeichnung der Basisgespräche im In- und Outbound erfolgt in den Lernfeldern 5 und 8.

Inhalte Lernfeld 13	Dienstleistungen der Dialogmarketing- Branche vermarkten	3. Ausbildungsjahr
		Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁶ Zeitrichtwert: 100 Ustd.
Marktforschung		
Konkurrenzanalyse		
Call-Center-Dienstleistungspektrum/-angebot		
Zielgruppenbestimmung		
Verkaufsförderung		
Projektkonzeption		
Auftraggeber-Briefing		
Vertragsrecht		
Kostenüberwachung		
Customer Relationship Management (CRM)		
Fremdsprachenkenntnisse		

¹⁶ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁷****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	13.1 Eine Kampagne kundenorientiert entwickeln	18 Ustd.
	13.2 Vertragsabschluss vorbereiten	10 Ustd.
	13.3 Promoting the services of the company	10 Ustd.

Lernsituation 13.1 Eine Kampagne kundenorientiert entwickeln 18 Ustd.

Auftrag Im kommenden Geschäftsjahr wird eine Umsatzsteigerung von 20 % angestrebt. Im Rahmen Ihrer Ausbildung arbeiten Sie eng mit dem Projektleiter zusammen. Sie erhalten den Auftrag, eine bestehende Geschäftsverbindung mit einem langjährigen Kunden auszubauen. Dazu entwickeln Sie eine Kampagne und erstellen ein Angebot für die Verhandlung mit dem potentiellen Auftraggeber. Sie präsentieren ihm das Konzept.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Bisherige Projekte des Auftraggebers erfassen und analysieren Informationen über das Unternehmen des Auftraggebers einholen Konkurrenzanalyse durchführen Ressourcen des eigenen Unternehmens erfassen - personell - technische Ausstattung - Kundendaten	6	außerökonomische Ziele (Image, langfristige Auftraggeberbindung) ökonomische Ziele (Absatz, Umsatz) berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internetrecherche Fachzeitschriften, Fachliteratur berufsbezogenes Englisch
13.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kampagne entwickeln Schriftliches Konzept für die Kampagne als Verhandlungsgrundlage erstellen Verhandlungsstrategie entwickeln Konzept dem Auftraggeber präsentieren	8	Leittextmethode Mindmap Grundlagen aus LF 2 und 8 Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung Fachliteratur berufsbezogene Informationsverarbeitung berufsbezogenes Englisch
13.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Kampagne und Konzept beurteilen und bewerten	4	Bewertungsbogen

¹⁷ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁸****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	13.1 Eine Kampagne kundenorientiert entwickeln	18 Ustd.
	13.2 Vertragsabschluss vorbereiten	10 Ustd.
	13.3 Promoting the services of the company	10 Ustd.

Lernsituation 13.2 Vertragsabschluss vorbereiten**10 Ustd.**

Auftrag Der in Lernsituation 13.1 entwickelte Entwurf ist Grundlage für die Durchführung einer neuen Kampagne. Sie bereiten im Auftrag des Projektleiters einen Vertragsentwurf vor, um beim Abschluss mitzuwirken.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Rechtliche Rahmenbedingungen eines Vertragsabschlusses recherchieren Mit Gesetzestexten arbeiten	3	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internet Fachliteratur LF 8 Werkvertrag, Dienstleistungsvertrag
13.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Vertragsbedingungen prüfen Vertrag unter Berücksichtigung rechtlicher Rahmenbedingungen entwerfen	5	Mustervertrag
13.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Vertragsentwurf dem Projektleiter unterbreiten Vertragsentwurf bewerten	2	

¹⁸ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁹****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	13.1 Eine Kampagne kundenorientiert entwickeln	18 Ustd.
	13.2 Vertragsabschluss vorbereiten	10 Ustd.
	13.3 Promoting the services of the company	10 Ustd.

Lernsituation 13.3 Promoting the services of the company 10 Ustd.**Auftrag** You create advertising media in order to promote the services of your company.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Dienstleistungsportfolio erfassen Geeignete Werbemaßnahmen den Dienstleistungen zuordnen Werbemittel für Dienstleistung auswählen	2	berufsbezogene Informationsverarbeitung: Intranet, Recherche innerhalb der Firma Flyer, Plakat, Prospekt, Inserat
13.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Text verfassen Werbemittel gestalten	5	Gruppenarbeit
13.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Werbemittel präsentieren Ergebnisse kritisch reflektieren Teamfähigkeit beurteilen und bewerten	3	

Hinweis:

Diese Lernsituation ist als Anregung zu verstehen, wie die Vermittlung berufsbezogener Englischkenntnisse in den Lernfeldunterricht integriert werden kann.

¹⁹ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

7 Berufbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats²⁰, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.²¹ Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

²⁰ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

²¹ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

LF 1 und 2: Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten sowie Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler informieren über Inhalte ihrer beruflichen Ausbildung. Dabei reflektieren sie berufliche Perspektiven. Sie stellen das Unternehmen unter Einbeziehung geeigneter Medien ansprechend und umfassend vor.

Inhalte

Berufliche Ausbildung

- eigene Tätigkeiten im Unternehmen, Gestaltung des Arbeitsplatzes
- berufliche Perspektiven

Unternehmenspräsentation

- Lage, Profil
- Unternehmensziele und wirtschaftliche Bedeutung der Branche
- Aufbau, Struktur, Rechtsform
- Dienstleistungen, Produkte
- Firmengeschichte

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund sollte die Entwicklung des Sprechens stehen. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der normgerechten Aussprache und Intonation (Hinweis auf Unterschiede britisches und amerikanisches Englisch).

Relevante grammatische Strukturen (Satzstellung, Zeitformen, Verneinung) sollten je nach Bedarf wiederholt, gefestigt und vertieft werden.

Für die Unternehmenspräsentation können vorliegende Prospekte, Flyer u. Ä. genutzt werden. Verschiedene Methoden der Informationsbeschaffung und -verarbeitung sowie geeignete Präsentationstechniken sollten dabei besprochen und geübt werden.

Die Unternehmenspräsentation kann in Verbindung mit Lernsituation 2.2 umgesetzt werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

LF 3 und 5: Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren sowie Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Telefongespräche entgegen, bearbeiten diese auf der Grundlage eines Gesprächsleitfadens selbst bzw. leiten sie weiter. Sie achten bei der Kommunikation mit Kunden auf zielführendes Agieren, aktives Zuhören, deutliche Artikulation und zielgerichteten Einsatz der Intonation sowie eindeutige Wortwahl und Satzstruktur. Sie formulieren ansprechende Texte für E-Mail- und Internetwerbung und regulieren auftretende Konflikte kundenorientiert.

Inhalte

Gesprächsleitfaden

- Zielgruppe
- Schwerpunkte
- Einstieg, Hauptteil, Abschluss

Telefongespräche

- Gesprächsannahme, Gesprächsweiterleitung
- Erfassung von Wünschen, Aufnahme bzw. Aktualisierung von Kunden- und Auftragsdaten
- Lieferungs- und Zahlungstermin
- Kurzzusammenfassung des Auftrages: Feedback und Gesprächsvermerk
- Abschluss

Beschreibung eines ausgewählten Produktes/einer ausgewählten Dienstleistung

- übersichtlicher Aufbau: Einleitung, Hauptteil, Schluss
- eindeutige Satzstruktur
- wesentliche Fakten

Konfliktsituationen: Beschwerden, Reklamationen

Didaktisch-methodische Hinweise

Bei der Simulation von Telefongesprächen spielen berufsspezifische Wendungen, eine normgerechte Aussprache und grammatische Sicherheit eine große Rolle. Es bieten sich dafür Rollenspiele nach Vorbereitung durch entsprechende Hörtexte und ganz gezielte Übungen zur Aussprache, Intonation und Grammatik an. Hierzu eignen sich differenzierte Höraufgaben, z. B. aus der Sprachlernsoftware „Tell me more“ (Business). Die Umsetzung kann in Verbindung mit den Lernsituationen 3.2, 3.3, 5.1 und 5.2 erfolgen.

2. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

LF 8: **Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen**

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen verschiedene Möglichkeiten der Kundengewinnung und -bindung und beherrschen ausgewählte branchentypische Korrespondenz. Im Verkaufsgespräch reagieren sie angemessen auf das Verhalten der Kunden und beantworten Fragen fachlich korrekt und höflich. Dabei wenden sie zielgerichtet und situationsadäquat verschiedene verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Sie entwickeln ihre interkulturelle Handlungsfähigkeit weiter.

Inhalte

Kundengewinnung und -bindung durch

- Telefonmarketing
- Information zu einem ausgewähltem Produkt/einer ausgewählten Dienstleistung
- Beachtung der Zielgruppe
- Folgemaßnahmen
- Direct-Response-Kommunikation: Einladung

Analyse von englischsprachigen Verkaufsgesprächen

- strategischer Aufbau: Recherche
- Verkaufspsychologie: Vergleich Englisch – Deutsch

Verkaufsgespräch auf der Grundlage eines Gesprächsleitfadens

- Kundentypen
- Verkaufsargumente
- schwierige Kunden
- lösungsorientierte Vorschläge

Geschäftskorrespondenz: Anfrage, Bestellung, Bestätigung

Interkulturelles Wissen: europäische Nachbarn – Verhalten, Körpersprache

Didaktisch-methodische Hinweise

Beim Trainieren von Telefonaten und Verkaufsgesprächen sollte an die bisher erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten angeknüpft (siehe LF 3 und 5) und das Multitasking, insbesondere beim Telefonieren, nochmals bewusst gemacht werden.

Für die Analyse von englischsprachigen Verkaufsgesprächen sollten authentische Videoaufnahmen bzw. -sequenzen eingesetzt und Gruppenarbeit organisiert werden (vgl. Lernsituation 8.3). Die verwendeten Sprachstrukturen sollten bewusst gemacht werden. Verkaufspsychologische Aspekte können in Verbindung mit Lernsituation 8.2 erarbeitet werden.

Die Verkaufsgespräche sollten in Dialogarbeit gelenkt-variiert oder frei gestaltet und in Rollenspielen geübt werden (vgl. Lernsituation 8.1). Dabei ist eine gemeinsame Auswertung - eventuell unterstützt durch Videoaufnahmen - sinnvoll, um den Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit zu geben, ihre Fehler selbst zu sehen, zu analysieren und zu verbessern. Auch die Vermittlung weiterer interkultureller Kenntnisse ist durch den Einsatz von Videos möglich. Hinsichtlich der Geschäftskorrespondenz empfiehlt es sich, die formalen und inhaltlichen Anforderungen an authentischen Mustertexten zu verdeutlichen.

Es können ggf. auch Teile der Fremdsprachenzertifikatsprüfung (Produktion, Mediation) trainiert werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 9: Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler wenden ihre Kenntnisse zum Projektmanagement bei der Realisierung eines ausgewählten fremdsprachlichen Projektes an.

Inhalte

Planung/Vorbereitung

- Festlegung der Schwerpunkte/Eckdaten des Projektes
- Analyse und Entwurf von Unterlagen

Durchführung

Auswertung und Ergebnispräsentation mit Erläuterung von Statistiken/Zahlenangaben

Dokumentation

Didaktisch-methodische Hinweise

Es wird die Durchführung einer Kundenzufriedenheitsbefragung vorgeschlagen, wobei in Gruppenarbeit verschiedene Teilaspekte oder auch verschiedene Themen bearbeitet werden. Befragungen könnten z. B. zu folgenden Themen stattfinden:

- Mittagessenangebot im Unternehmen
- materiell-technische Ausstattung
- Gestaltung des Arbeitsplatzes unter gesundheitlichen/ergonomischen Aspekten
- Schulungen, Fortbildungen
- konkretes Produkt/konkrete Dienstleistung

Zu prüfen wären die Möglichkeit und Effektivität einer Online-Befragung.

Für die Servicefachkraft könnten ggf. das Bearbeiten und Üben von Teilen aus LF 10 (Bewerbung, Durchführung eines Vorstellungsgespräches) erfolgen.

Ein fremdsprachliches Projekt kann in Verbindung mit Lernsituation 9.1 realisiert werden.

Nur Kaufmann für Dialogmarketing**3. Ausbildungsjahr**

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	
LF 10:	Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler kennen den Ablauf eines Bewerbungsverfahrens und reagieren situationsgerecht auf nationale bzw. internationale Stellenausschreibungen. Sie werten Bewerbungsunterlagen aus und führen ein Vorstellungsgespräch durch. Sie beschreiben neuen Mitarbeitern die Struktur des Unternehmens und erläutern den jeweiligen Aufgabenbereich.	
Inhalte	
Erschließen des wesentlichen Inhalts von Stellenanzeigen/-angeboten/Inseraten	
Bewerbungsunterlagen: Anschreiben, Bewerbungsschreiben, Lebenslauf	
Vorstellungsgespräch	
- Vorbereitung: Zusammenstellung der Kriterien zur Bewerberauswahl, Fragenkatalog zum Bewerbungsgespräch - Durchführung und Auswertung	
Einweisung neuer Mitarbeiter/Mitarbeitergespräch	
- Vorstellung, Hinweise/Informationen zur Orientierung in der Firma - Kurzbeschreibung der Unternehmensstruktur und des Arbeitsbereichs - Zielvereinbarung	
Didaktisch-methodische Hinweise	
Den Schülerinnen und Schülern sollten mehrere, möglichst authentische Stellenanzeigen zur Auswahl geeigneter Bewerber vorgelegt werden. Bewerbungsschreiben und Lebenslauf sollten internationalen (Erwartungen und) Gepflogenheiten entsprechen. Es empfiehlt sich, für das Vorstellungsgespräch die im Deutschunterricht vermittelten Kenntnisse zu Verhaltensstrategien und einer positiven Selbstvermarktung heranzuziehen. Zur Einübung und Festigung der Lexik bieten sich Dialoge und Monologe an. Dabei sollten auch Wortschatz und Redewendungen zur persönlichen Meinungsäußerung und für smalltalk wiederholt und erweitert werden. Schwerpunkt beim Trainieren des Vorstellungsgesprächs sollte die situationsadäquate Interaktion sein. Für die Mitarbeiter/einweisung/das Mitarbeitergespräch sollten die bereits erworbenen Kenntnisse aus dem 1. Ausbildungsjahr (LF 1 und 2) genutzt werden. Die Prüfung der Bewerbungsunterlagen sowie die Durchführung und Auswertung von Bewerbungsgesprächen kann in Verbindung mit der Lernsituation 10.2 realisiert werden.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 12: Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler wirken an der Optimierung der Auftragsdurchführung mit. Sie kennen Mängel und führen Maßnahmen zu deren Beseitigung durch. Dabei beachten sie die Anforderungen an eine zielgruppengerechte und situationsadäquate Kommunikation.

Inhalte

Mängelarten

Feedbackgespräche/-telefonate mit Mitarbeitern, Kunden, Auftraggebern

Geschäftskorrespondenz

- Reklamation, Mahnung, Stornierung
- Rechnung/Honorar
- Antwortschreiben

Umgang mit Beschwerden von Kunden/Auftraggebern

Interkulturelles Wissen: weitere Kulturkreise - Verhalten, Körpersprache

Didaktisch-methodische Hinweise

Der Erwerb eines anwendungsbereiten Basiswortschatzes zu den Themen/Inhalten sowie der sichere Umgang mit dieser Lexik im mündlichen und schriftlichen Bereich sollten im Vordergrund stehen. Dies geschieht einerseits durch Simulation von Rollenspielen zur Gesprächsführung und andererseits durch Abwicklung englischsprachiger Geschäftskorrespondenz, vorzugsweise in Kurzformen wie Fax, E-Mail und Memo. Praxisbezug kann durch authentische englischsprachige Korrespondenz hergestellt werden. Im schriftlichen Bereich steht das gelenkte Schreiben im Vordergrund, wobei entsprechend den Vorkenntnissen der Schülerinnen und Schüler differenzierte Aufgabenstellungen und Schwierigkeitsgrade notwendig sind. Diese Differenzierung kann durch den Einsatz von Textbausteinen, Mustertexten, geeigneter Lernsoftware und anderen Hilfsmitteln erreicht werden. Die formalen und inhaltlichen Anforderungen an einen Geschäftsbrief sollten wiederholt (vgl. 2. Ausbildungsjahr, LF 8) und ggf. vertieft werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**LF 13: Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler unterstützen die Vermarktung von Dienstleistungen des Dialogmarketing-Unternehmens. Sie informieren sich und andere über Trends im In- und Ausland. Sie setzen sich mit verkaufsfördernden Maßnahmen auseinander, entwickeln Verkaufsargumente für ein ausgewähltes Dienstleistungsangebot und präsentieren dieses.

Inhalte

Recherche zur Marktlage und Übersichtsdarstellung

- aktuelle Entwicklungen
- Dienstleistungen und Konditionen von Konkurrenten

Werbung

- Ziele, Arten, Wirkung
- Erstellen von Werbemitteln

Verkaufsfördernde Maßnahmen

- Event-Marketing
- Mailings: E-Mail-Newsletter/Rundschreiben
- Direct-Response-Kommunikation: Umfrage

Dienstleistungsangebot: Beschreibung, Verkaufsargumente, Präsentation

Didaktisch-methodische Hinweise

Für die Recherche können Informationen aus dem Internet oder aus anderen Medien hinsichtlich der aktuellen Marktentwicklung, dem Dienstleistungsangebot und Konditionen konkurrierender Firmen genutzt werden. Außer Einzelaufträgen bieten sich hierzu auch Projekt- oder Gruppenarbeit an. Die Ergebnisse sollten gemeinsam ausgewertet werden und als Grundlage dienen, um verkaufsfördernde Maßnahmen für das eigene Unternehmen weiterzuentwickeln und zu präsentieren. Ziele, Arten und Wirkung von Werbung sollten an authentischen Beispielen aufgezeigt und analysiert werden. Für die Eigenerstellung von Werbemitteln, z. B. für das Ausbildungsunternehmen, eignen sich insbesondere Poster oder Faltblätter. Dieses Material könnte bei einem Tag der offenen Tür genutzt werden, um Interessenten das Unternehmen oder den Ausbildungsberuf näher zu bringen. Die Unterstützung der Vermarktung von Dienstleistungen kann in Verbindung mit der Lernsituation 13.1 realisiert werden. Für die Gestaltung der Werbung des Unternehmens empfiehlt sich der Einsatz von Lernsituation 13.3.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats²² weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

²² Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermittelnNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führenNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

8 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.