



## Schulinterner Lehrplan

*für das Fach*

### **Deutsch im Kundendialog (KUDID)**

Fachleute Kundendialog verstehen die Bedeutung der Kommunikation in der lokalen Landessprache und drücken sich mündlich und schriftlich korrekt und adressatengerecht aus. Sie verfassen die Texte in ihrem Arbeitsbereich selbständig und nutzen dabei die üblichen Nachschlagewerke sowie Techniken und Instrumente der Informationstechnologie. Sie sind in der Lage sich und andere vorzustellen und führen Interviews und Gespräche aller Art.

*Abteilungsleiterin* Silvia Mauerhofer

*Abteilung* Grundbildung

Ausgabe

1. Juni 2018



## 1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010.

Methodisch- didaktische Hinweise

## 2. Didaktische und methodische Hinweise

- a) Das Fach KUDID (Deutsch im Kundendialog) ist Bestandteil der Handlungskompetenz KUDI (Kunden gewinnen, betreuen, binden, rückgewinnen). In der Regel unterrichtet aber dieselbe Lehrperson das Fach, die auch für das Fach ABUSK (Sprache und Kommunikation) verantwortlich ist. Die Inhalte im Fach Kundendialog-Deutsch sollen wenn möglich situativ und praxisnah vermittelt werden.
- b) Im Unterricht sollen möglichst viele Unterrichtsformen zum Tragen kommen: Teamarbeit, Werkstattunterricht, individualisierendes Lernen, Rollenspiele u.Ä.
- c) Die Aufteilung der Lerninhalte auf die Semester und die Auswahl des Lehrmittels liegen im Ermessen der Lehrperson. Die im schulinternen Lehrplan gemachten Angaben gelten als Richtlinien.
- d) Die Lehrperson, die mit den Fachleuten Kundendialog das Deutsch vertieft, kommt in der Regel selber nicht aus dem Contactcenter und arbeitet sich deshalb in die berufsspezifischen Themen ein. Sie nutzt dazu insbesondere das Lehrmittel der Branche „Im Dialog“.
- e) Viele Themen in diesem Fach werden interdisziplinär unterrichtet. Absprachen mit den anderen berufskundlichen Fächern werden empfohlen.

## 3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Fachleute Kundendialog verstehen die Bedeutung der Kommunikation in der lokalen Landessprache und drücken sich mündlich und schriftlich korrekt und adressatengerecht aus. Sie verfassen die Texte in ihrem Arbeitsbereich selbständig und nutzen dabei die üblichen Nachschlagewerke sowie Techniken und Instrumente der Informationstechnologie. Sie sind in der Lage sich und andere vorzustellen und führen Interviews und Gespräche aller Art.

Die folgenden Richt- und Leitziele sind 1:1 dem Bildungsplan der Fachleute Kundendialog entnommen. Für die Vertiefung der deutschen Sprache geeignete Passagen sind hervorgehoben. Daraus wurden zehn konkrete Leistungsziele für die lokale Landessprache abgeleitet. Ein Vorschlag für deren Umsetzung in der dafür vorgesehenen Zeit findet sich unter Punkt 6.

**Leitziel 1.1:** Die Fachperson Kundendialog vertritt mit ihrer Person täglich ihren Betrieb und dessen Image. Ihr äusseres Erscheinungsbild und **ihr Verhalten in Sprache** und Umgangsformen stimmen mit den betrieblichen Aussagen zur Produktqualität, Dienstleistungsqualität, Seriosität und Diskretion überein. Sie orientiert sich dabei zum einen an ihren Vorgesetzten und Teamkollegen. Zum anderen hält sie die **betrieblichen Bestimmungen (Leitbilder, Visionen, Charta etc.)** zu Arbeitskleidung, Verhalten, Zuverlässigkeit und zu Ähnlichem ein.

**Leitziel 2.7: Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache** und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.

**Leitziel 3.1:** Die Fachperson Kundendialog erfasst mittels geeigneter Fragetechnik, aktivem Zuhören und **Textverständnis** die Anliegen bestehender Kunden. Sie geht systematisch vor, um die Problembehandlung effizient zu gestalten. **Sie bestätigt dem Kunden, sein Anliegen verstanden zu haben.** Mit Kundeneinwänden geht sie gewandt um und argumentiert entsprechend.

**Richtziel 3.1.3.1:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, die **Wirkungsweise vorgegebener Fragetechniken anhand von eigenen Beispielen zu beschreiben.**

**Richtziel 3.1.3.2:** Die Fachperson Kundendialog kann **ihre Argumentation bei Kundeneinwänden adressatengerecht und verständlich schriftlich formulieren.**

**Leitziel 3.2:** Die Fachperson Kundendialog schafft mit ihrer **Ausdrucksweise (Stimme, Schreibstil etc.) und ihrer Vorgehensweise ein ruhiges und angenehmes Kommunikationsklima.** Sie begegnet dem Kunden mit



Verständnis für seine Situation oder die Umstände in denen er sich befindet. Durch das empathische und kompetente Vorgehen der Fachperson Kundendialog vermittelt sie dem Kunden ein Gefühl von Sicherheit.

**Richtziel 3.2.1.3:** Die Fachperson Kundendialog kann den betreffenden Kundentypen einordnen und **den Umgang und die Wortwahl** entsprechend **anpassen**.

**Leitziel 3.5:** Die Fachperson Kundendialog schliesst einen Kundenkontakt aktiv ab und **kommuniziert zusammenfassend** den Inhalt und/oder das weitere Vorgehen mit Terminen und Verantwortlichkeiten. Entweder holt sie vom Kunden die Bestätigung ab, dass sein Anliegen gelöst oder beantwortet ist und verabschiedet sich mit der geeigneten Verabschiedungsformel oder die Fachperson Kundendialog leitet Gespräche und Anliegen, welche sie nicht vollumfänglich in Eigenverantwortung abwickeln kann, an geeignete Mitarbeitende oder Abteilungen weiter. **Den Kunden informiert sie** über die Gründe dieser Massnahme.

**Leitziel 4.5:** Die Fachperson Kundendialog begeistert den Kunden immer wieder mit unerwarteten Informationen und Dienstleistungen. **Sie erkennt die geeigneten Situationen und nutzt die gegebenen Chancen.**

**Richtziel 4.6.1:** Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit der Unterstützung von betrieblichen Arbeitsmitteln **kompetent Kundengespräche in der regionalen Landessprache** und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch **zu führen**.

**Leitziel 5.2:** Die Fachperson Kundendialog **führt mittels gezielt eingesetzter Fragetechniken das Gespräch**. Sie geht dabei individuell auf den Kunden ein und hört aktiv zu. Sie beeinflusst in der Interaktion mit dem Kunden den Verlauf des Gespräches.

#### **Zehn Leistungsziele des Faches KUDID:**

1. Fachleute Kundendialog erkennen die Bedeutung eines breiten Wortschatzes, einer grundlegenden Grammatik und angemessenen Orthographie. Sie erweitern ihren Wortschatz unter anderem durch Fremdwörter.
2. Fachleute Kundendialog wenden die Kenntnisse der Grammatik, Orthographie und Interpunktion beim Schreiben eigener Texte korrekt an.
3. Fachleute Kundendialog erweitern ihre mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit. Sie sind fähig, sich einer bildhaften Sprache zu bedienen und lernen den Umgang mit verschiedenen Stilebenen.
4. Fachleute Kundendialog beschreiben, analysieren und reflektieren Kommunikationsprozesse. Sie sind vertraut mit verschiedenen Kommunikationsmodellen verbaler und nonverbaler Art sowie mit der Technik des aktiven Zuhörens.
5. Fachleute Kundendialog verstehen den genauen Inhalt von Texten, wie etwa Mitteilungen in Form von E-Mail, Fax, Brief oder Berichten. Sie beantworten Anfragen gemäss den gängigen Vorgaben der Geschäftskorrespondenz und sind in der Lage, Berichte zu verfassen.
6. Fachleute Kundendialog setzen sich mit Techniken des Leseverständnisses und der Textproduktion sowie mit Techniken der Präsentation und Moderation auseinander (beachte 2e).
7. Fachleute Kundendialog kennen Methoden der Lese- und Notiztechniken und wenden sie bewusst an.
8. Fachleute Kundendialog wenden Strategien zum Verständnis von Texten an. Sie fassen Kernaussagen von Texten und Gesprächen kurz und präzise zusammen und lernen ein der Situation angepasstes Protokoll korrekt zu verfassen. Sie sind sich bewusst, dass es sich um ein Dokument handelt.
9. Fachleute Kundendialog wenden die Grundregeln der Präsentations- und Moderationstechnik sowie der Fragetechnik an. Sie planen und realisieren Kurzpräsentationen. Dazu recherchieren sie gründlich, setzen Sprache und mediale Hilfsmittel bewusst und zweckmässig ein. Sie werten das Resultat systematisch aus und wenden die Technik des konstruktiven Feed-backs an.
10. Fachleute Kundendialog überzeugen, in dem sie anschaulich und wirksam ihre Argumente vorbringen. Sie setzen dabei rhetorische Darstellungsmittel bewusst und wirkungsvoll ein.

Zu allen erwähnten Richt- und Leitzielen finden sich Praxisbeispiele im Lehrmittel „im Dialog“, welches alle lernenden Fachleute Kundendialog besitzen. Die Lehrperson für KUDID findet darin Beispiele aus dem übrigen berufskundlichen Unterricht und aus der Praxis. Beispielsweise ist die „Fragetechnik“ (Leitziel 5.2) im Ordner des 2. Lehrjahrs zu finden.



Die zehn von der WKS KV Bildung abgeleiteten Leistungsziele des Faches KUDID können gut mit dem Lehrmittel „Deutsch im Detail“ vermittelt werden.

#### 4. Lehrmittel

- Mittermüller, Angelika, Im Dialog / AMINDAmedia
- Gsteiger, Markus; Schweizer, Andrea (2016): Deutsch im Detail. Sprache und Kommunikation für die Berufsbildung. Band 1 und 2. Zug: Klett Verlag.  
Die Lehrperson arbeitet von Beginn weg mit beiden Bänden.

#### 5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten

Im Fach KUDID findet keine separate Prüfung statt. Die Zeugnisnoten aus sämtlichen Semestern fließen in die Position Erfahrungsnote Berufskunde ein, die je zur Hälfte aus allen Noten des berufskundlichen Unterrichts und aus allen Noten der überbetrieblichen Kurse besteht.

#### 6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
40 Lektionen	40 Lektionen	40 Lektionen	120 Lektionen

Verteilung der Inhalte auf die Semester:

Semester	Richtziele
1. Semester 1 WL	Sich und andere vorstellen (mündlich und schriftlich), kommunizieren (verbale und non-verbale Kommunikation)
2. Semester 1 WL	Diskutieren und argumentieren mündlich und schriftlich (Überzeugungsrede und Erörterung); schriftlich kommunizieren (Geschäftsbrief, E-Mail)
3. Semester 1 WL	Interviewen (für Porträt; Interview vorbereiten und durchführen); Berufsporträt oder Leitbilder der Lehrfirma; frei und sicher präsentieren
4. Semester 1 WL	Richtig visualisieren und darstellen; Stilebenen, Fremdwörter und Helvetismen. Für die VA (ABUSK) dürfen Lektionen verwendet werden, z.B. für erste Schritte in der Recherche und Erstellung von Arbeiten.
5. Semester 1 WL	Einführung ins wissenschaftliche Arbeiten (Recherche; Umfragen erstellen und Quellenangaben machen) Es können hier Lektionen für die VA (ABUSK) verwendet werden.
6. Semester 1 WL	Repetition und Prüfungsvorbereitung