



Schulinterner Lehrplan

für das Fach

Englisch im Kundendialog (KUDIE)

Die Leistungsziele kommen aus den Handlungskompetenzbereichen der Berufskennntnisse: „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“ und „Kunden rückgewinnen“. Für das Erreichen dieser Leistungsziele wird das Niveau B2 avisiert. Die Fremdsprache ist ein Wahlpflichtfach.

Fachverantwortliche/r Andrea Werder (WERA)

Abteilung Grundbildung



1. Rechtliche Grundlage

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

Zielsetzung: Business English Certificate Vantage, Europäischer Referenzrahmen B2

2. Didaktische und methodische Hinweise

Der Englischunterricht zielt darauf ab:

- die Kommunikation in Englisch sicherzustellen und zu entwickeln.
- das Selbstbewusstsein der Lernenden zu stärken, damit die sprachlichen Kompetenzen auf beruflicher und privater Ebene ohne grössere Probleme und im Rahmen der beruflichen Situationen angewendet werden können.
- den Lernenden zu ermöglichen, Argumente anderer zu verstehen, zu verarbeiten und situationsgerecht darauf zu reagieren.

3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Die Handlungskompetenzen, die das Fach Englisch betreffen, sind im Bildungsplan Fachfrau/Fachmann Kundendialog in den Bereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert:

- 2.7. Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 3.7. Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 4.6. Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 5.5. Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.

Für jede dieser Handlungskompetenzen (vgl. Bildungsplan Fachmann/Fachfrau Kundendialog) ist für die Schule folgendes Leistungsziel definiert (2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2):

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.

Für die Fremdsprache wird das Niveau B2 des Europäischen Referenzrahmens anvisiert. Ziel ist das Ablegen des BEC (Business English Certificate) Vantage gegen Ende der Ausbildung. Im Qualifikationsverfahren im Bereich „Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA)“ wird Englisch ausschliesslich mündlich geprüft (vgl. Punkt 5).

Die Grundfertigkeiten der Sprachkompetenzen Sprechen, Hören, Lesen und Schreiben werden so geschult, dass sich die Lernenden in beruflichen und wirtschaftlichen Bereichen (aber auch in privaten und sozialen Bereichen) differenziert verständigen können. Entsprechend werden ein erweiterter Wortschatz sowie Strukturwissen (Grammatik) aufgebaut.

Der Fokus wird auf die Kompetenzen Sprechen und Hören gelegt, da diese für den Berufsalltag der Fachperson Kundendialog zentral sind.



4. Lehrmittel

Die folgenden Lehrmittel haben Vorschlagscharakter, die Lehrpersonen sind in der Wahl frei. Die Lehrmittel sind auf das Niveau der Klassen abzustimmen.

Im 1. Lehrjahr – bis Mitte 2. Lehrjahr

- New Headway Pre-Intermediate 4th Edition, Student's Book Part A, Units 1-6 (Half book)
- Business Benchmark Pre-Intermediate to Intermediate, 2nd Edition, Student's Book
- Business Benchmark Pre-Intermediate to Intermediate, 2nd Edition, Personal Study Book
- Essential Business Grammar Builder

Im 2. und 3. Lehrjahr

- Pass Cambridge BEC Vantage, Student's Book
oder: Complete First, Student's Book
- Pass Cambridge BEC Vantage, Workbook with Key
oder: Complete First, Workbook with Key
- Essential Business Grammar Builder
(optional: Business Grammar Builder)

Zusätzliches Material

- Business Builder (Teacher's Resource Series), insbesondere
- Module 2 (Telephoning)
- Module 8 (Company, products and customer relations) und
- Module 9 (Negotiations)
- Telephoning Skills (Skript)
- BEC Vantage Testbuilder
- BEC Vantage oder FCE (alte Prüfungen)
- Angelika Mittermüller, Im Dialog / AMINDA 2011

5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten, Notendarbeiten

- Tests werden benotet, dienen als Standortbestimmung und werden für die Erfahrungsnote berücksichtigt. Pro Semester wird mindestens eine mündliche Note gesetzt. In Tests werden Zehntelsnoten gesetzt.
- Das Mittel aller Zeugnisnoten in Englisch fliesst als Erfahrungsnote in die Note des Fachs Kundendialog ein.
- Das Qualifikationsverfahren findet im Rahmen der «Vorgegebenen Praktischen Arbeit (VPA)» statt. Die Sprache, die während der Lehre als Wahlpflichtfach besucht wurde, wird auf diese Weise berufsbezogen geprüft.

Das Ziel, dass die Lernenden Niveau B2 erreichen, ist im Bildungsplan vermerkt. Diese Leistung in der Fremdsprache Englisch wird daher zusätzlich mit einem internationalen Diplom validiert:

Cambridge Business English Certificate, Level Vantage (Niveau B2 des europäischen Sprachportfolios)

Die Prüfung zum BEC Vantage umfasst Tests in den folgenden Kompetenzbereichen

- Reading (60 min.)
- Writing (45 min.)
- Listening (40 min.)
- Speaking (14 min.)

Je nach Klasse kann auch das First Certificate in English (FCE) absolviert werden. Falls das Niveau B2 nicht erreicht wird, können Lernende auch ein internationales Diplom auf Stufe B1 ablegen (Cambridge Business English Certificate, Level Preliminary). Detailinformationen auf www.cambridgeenglish.org, Zeitpunkt: ca. Mitte März im 6. Semester



6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
120 Lektionen	120 Lektionen	120 Lektionen	360 Lektionen

Verteilung der Inhalte auf die Lehrjahre:

Lehrjahr	Semester	Lehrmittel/ Units	Inhalte
1	1. Sem.	Headway Pre-Intermediate Student's Book, Part A (Units 1–6) Telephoning Script	Grundlagen Telefonieren Grammatik-Grundlagen auffrischen Kunden gewinnen Rat geben, über Produkte und Firmen reden, Socializing (Geschäfts-)Leute treffen, Job und Personenprofile Geschäftliches, Firmen und Organisationsprofile Informationsaustausch: Produkte, Bedürfnisse, Mengen versch. Arten von Briefen/Texten kennen lernen Grafiken beschreiben und interpretieren
	2. Sem.	Business Benchmark Units 1–8 Ess. Business Grammar Builder	Kunden gewinnen/betreuen Meetings: Vorschläge machen und bedenken Anfragen/Bestellungen Termine abmachen/managen Trends beschreiben, Begründungen geben
2	3. Sem.	Business Benchmark Units 9–20 (einzelne Units können evtl. gestrichen werden, z. B. 18/19) Ess. Business Grammar Builder	Kunden betreuen/binden Entscheidungen treffen und vertreten, Probleme lösen gekonnt auf Probleme eingehen Verkaufstechniken Bewerbungen
	4. Sem.	Business Benchmark Units 21–24 Pass Cambridge BEC Vantage., Modules 1–4, Ess. Business Grammar Builder or: Business Grammar Builder	Kunden binden/zurückgewinnen Produkte bewerben Verkauf Argumente überzeugend vortragen Problemlösungsstrategien
3	5. Sem.	Pass Cambridge BEC Vantage., Modules 5–12 Ess. Business Grammar Builder or: Business Grammar Builder	Kunden zurückgewinnen Gesamtrepitition erste Prüfungsserien ab Januar
	6. Sem.	BEC Vantage (Prüfungsserien) Projektarbeit	Gesamtrepitition Prüfungstraining mit alten Prüfungsserien BEC Vantage Prüfung im März

Sprachaufenthalt:

Die Lernenden des KUDIE können sich für die Sprachaufenthalte der Grundbildung (Fokus BEC P oder Fokus FCE) anmelden, müssen sich jedoch bewusst sein, dass diese als gezielte Prüfungsvorbereitung und auf



WKS KV Bildung
Effingerstrasse 70

Postfach
3001 Bern

T +41 31 380 30 30
F +41 31 380 30 35

info@wksbern.ch
www.wksbern.ch



bestimmte Prüfungstermine hin angelegt sind. Die Englischlehrpersonen informieren und beraten die Lernenden diesbezüglich, sodass Lernende des Kundendialogs den für sie geeigneten Sprachaufenthalt (im zweiten oder ggf. dritten Ausbildungsjahr) absolvieren können.