



Handout für die Berufsbildungspraxis – Falk Howe, Sönke Knutzen & Melanie Schall

Ausbildungsmethoden

Beispiel eines Ablaufplans

GEFÖRDERT VOM

Inhaltsverzeichnis

Ablaufplan	3
Einstieg.....	4
Erarbeitung.....	5
Abschluss	6

Ablaufplan

Titel	Dauer/Organisationsform	Räume/Ausstattung
Kundenberatung	4 Stunden, zusammenhängend, Di., 8–12 Uhr	Schulungsraum (Raum-Nr.: 120)
Ziele	Inhalte	Materialien/Medien
Die Auszubildenden sollen lernen, ein Beratungsgespräch zu führen, einem Kunden gegenüber serviceorientiert aufzutreten, Wünsche eines potenziellen Kunden zu verstehen, einen potenziellen Kunden fachlich zu beraten.	Satelliten-Empfangsanlagen, Ablauf/Elemente eines Kundengesprächs, Kundentypen (Schwerpunkt: preis-leistungsbewusste Kunden)	Datenblätter, Kataloge, Werbebroschüren, Video „Kundengespräch“, Moderationsmaterial, Handouts (Rollenspiel, Flussdiagramm), Requisiten (Rollenspiel), Beobachtungsbögen, Plakate

Einstieg

Dauer	Ablaufschritte (AK = Ausbildungskraft, AZ = Auszubildende)	Sozial- und Aktionsform	Medien	Hinweise
0,5h	Kleinmethode „Brainstorming“ benennen			Methodischer Ansatz: induktiv (d. h. Einzelbeispiele der Auszubildenden werden zu Clustern zusammengeführt)
	Auszubildende motivieren: AK zeigt ein YouTube-Video mit einer typischen Situation aus einem Kundengespräch. AK eröffnet das Brainstorming mit einer Leitfrage.	Plenum/ Vorführung	Video	Leitfrage: Welche Kundentypen haben Sie schon kennengelernt?
	AZ diskutieren die Frage.	Plenum/ Gespräch		Regeln des Brainstormings beachten! (s. Hinweise im AB „Kleinmethoden“)
	Antworten sammeln: AZ stellen ihre Antworten vor; AK visualisiert die Antworten.	Plenum/ Gespräch	Moderationsmaterial	
	Antworten strukturieren: AK und AZ diskutieren die Lösungsvorschläge. Sie bilden Cluster für unterschiedliche Kundentypen.	Plenum/ Gespräch	Moderationsmaterial	Hinleitung der AZ zu einem Cluster mit dem Titel „preisleistungsbewusste Kunden“.
	Übergang: AK wählt den Cluster „preis-leistungsbewusste Kunden“ und kündigt an, dieses Thema über ein Rollenspiel weiter zu vertiefen			

**Bei Bedarf Tabelle um weitere Zeilen erweitern (Rechtsklick auf die letzte Zeile der Tabelle, „Einfügen“ wählen, „Zeilen unterhalb einfügen“ wählen)*

Erarbeitung

Dauer	Ablaufschritte (AK = Ausbildungskraft, AZ = Auszubildende)	Sozial- und Aktionsform	Medien	Hinweise
2,5h	Großmethode „Rollenspiel“ AK stellt die Methode des Rollenspiels vor.	Plenum/ Vortrag	Handout	s. Hinweise im Arbeitsblatt „Rollenspiel“
	AK beschreibt die dem Rollenspiel zu Grunde liegende berufliche Situation.	Plenum/ Gespräch	Handout	Szenario: Kunde wünscht Beratung zu einer Satelliten-Empfangsanlage.
	AZ übernehmen jeweils gruppenweise die Rolle des Kunden oder des Fachmanns (Berater).	Gruppe	Handout, Requisiten	Gruppengröße: 4 Auszubildende
	AZ denken sich – zunächst jeder für sich – in „ihre“ Rolle ein (role-taking). Je nach Rolle spezifizieren sie entweder die Kundenanforderungen oder recherchieren kundengerechte Lösungen.	Gruppe/ Stillarbeit	Herstellerkataloge, Werbebrochüren, Datenblätter	Arbeitsteiliges Vorgehen in den Gruppen.
	AZ diskutieren die Optionen für ihren Teil des Rollenspiels (role-making). Der Ausbilder unterstützt auf Nachfrage.	Gruppe/ Gespräch		Ggf. Unterstützung bei der gruppenweisen Zusammenführung des zunächst allein durchgeführten role-taking.
	AZ bestimmen einen Akteur und proben ihre Rolle.	Gruppe/ Gespräch	Requisiten	AZ können den Schulungsraum verlassen, um ungestört proben zu können.
	AZ führen auf der „Bühne“ gemeinsam das Rollenspiel durch. Nicht aktive AZ beobachten das Rollenspiel zielgerichtet.	Plenum/ Vorführung	Beobachtungsbögen	Regeln für Zuschauen und Zuhören beachten!
	AK und AZ diskutieren den Verlauf und das Ergebnis des Rollenspiels.	Plenum/ Gespräch	Beobachtungsbögen	

*Bei Bedarf Tabelle um weitere Zeilen erweitern (Rechtsklick auf die letzte Zeile der Tabelle, „Einfügen“ wählen, „Zeilen unterhalb einfügen“ wählen)

Abschluss

Dauer	Ablaufschritte (AK = Ausbildungskraft, AZ = Auszubildende)	Sozial- und Aktionsform	Medien	Hinweise
1h	Abschlussphase: Kleinmethode „Flussdiagramm“. Ansatz: exemplarisch (d. h. die Auszubildende reflektieren das Beispielhafte des Ablaufs des Rollenspiels für „echte“ Kundengespräche)			
	AK erläutert die Idee von Flussdiagrammen. Er stellt die einzelnen Elemente zur Visualisierung.	Plenum/ Vortrag	Handout	Hauptelemente: Operation, Abfrage, Verzweigung, Verbindung (Pfeile)
	AZ reflektieren den Ablauf des Rollenspiels. Sie modellieren den Ablauf in Form eines Flussdiagramms.	Gruppe/ Gespräch	Arbeitsblatt, Plakat, Filzstifte	
	AZ präsentieren jeweils ihr Flussdiagramm.	Plenum/ Vortrag	Flussdiagramm (Plakat)	
	AZ diskutieren die verschiedenen Flussdiagramme. Sie prüfen, welche Elemente typisch für ein Kundengespräch sind.	Plenum/ Gespräch	Moderationsmaterial	

*Bei Bedarf Tabelle um weitere Zeilen erweitern (Rechtsklick auf die letzte Zeile der Tabelle, „Einfügen“ wählen, „Zeilen unterhalb einfügen“ wählen)

ausbilden prüfen vernetzen

In Kooperation

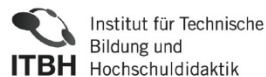
Universität Bremen
Institut Technik und Bildung
Prof. Dr. Falk Howe
Am Fallturm 1
D-28359 Bremen

TU Hamburg-Harburg
Institut für Technische Bildung
und Hochschuldidaktik
Prof. Dr. Sönke Knutzen
Am Irrgarten 3-9
D-21073 Hamburg

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)
Arbeitsbereich 2.5
„Lehren und Lernen, Bildungspersonal“
Friedrich-Ebert-Allee 114 - 116
D-53113 Bonn



Universität
Bremen



kontakt@kompetenzwerkstatt.net

leando.de



Veröffentlicht unter der Creative-Commons-Lizenz CC By-SA 4.0.
Weitere Informationen: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>