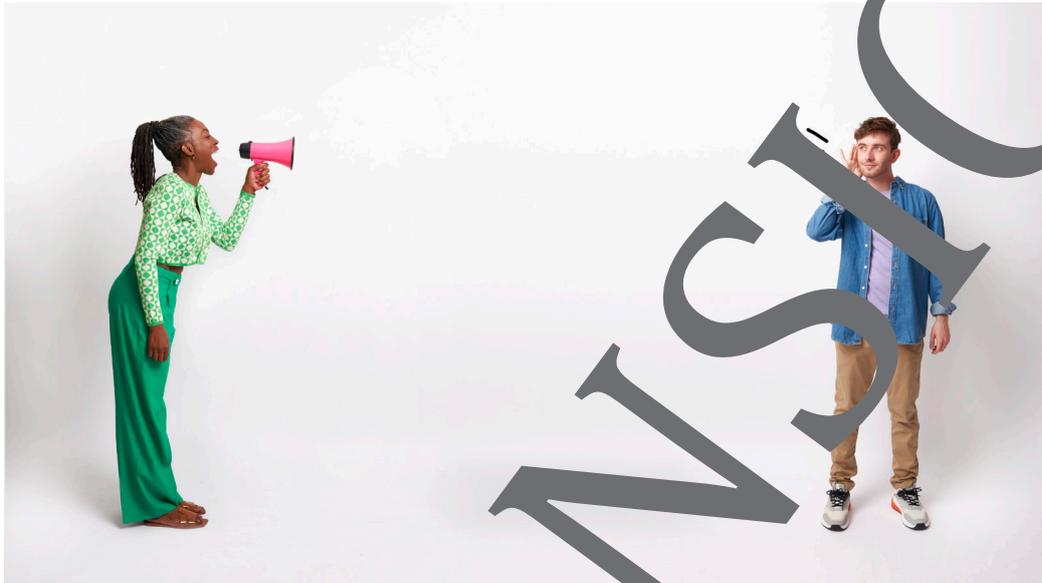


I.39

Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Kundenkommunikation üben – Sprechen und schreiben in kaufmännischen Berufen

Nicole Kaufmann



© RAABE 2023

© We Are/Digital Vision

In den Betrieben und den Berufsschulklassen lässt sich immer häufiger feststellen, dass die Auszubildenden bereits einfache Standards der deutschen Sprache, die für die Arbeit in vielen Dienstleistungsberufen, nur unzureichend beherrschen. Die vorliegende Einheit reagiert auf diese Herausforderung, indem sie typische berufsbezogene sprachliche Kompetenzen an beruflichen Beispielen vermittelt. Die Lernenden üben, sich in Kundengesprächen passend auszudrücken und E-Mails, Notizen und Geschäftsbriefe kompetent zu verfassen. Dabei trainieren sie anhand abwechslungsreicher Übungen auch ihre Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik.

KOMPETENZPROFIL

Dauer: 10 bis 10 + LEK

Kompetenzen: 1. Sprechen: mündlich angemessen kommunizieren; 2. Schreiben: sich schriftlich angemessen ausdrücken, Informationen vermitteln können; 3. Sprachreflexion: im Berufsleben mit Sprache dem Kontext entsprechend umgehen

Thematische Bereiche: mündliche und schriftliche Kommunikation im Beruf, Kundengespräche, Wortschatz, Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik, berufliche E-Mails, Geschäftsbriefe

Material: Dialoge, Mustervorlage, alternative LEK

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema: Außenwirkung von Sprache
M 1 **Sicher Schreiben und Sprechen – Warum Sprache die beste Visitenkarte ist /** das Bewusstsein für die Außenwirkung von Sprache in Wort und Schrift sensibilisieren (UG, GA)

2./3. Stunde

Thema: Gesprächsführung mit Kundinnen und Kunden
M 2 **Gesprächsführungskompetenz – Sprachlich verstehen im Kundengespräch /** ein Kundengespräch analysieren und verbessern (EA)
M 3 **Ein Verkaufsgespräch führen – Sprachlich überzeugen /** ein Verkaufsgespräch verfassen; sprachliche Regeln formulieren (EA)

4./5. Stunde

Thema: Feinheiten in der beruflichen Kommunikation
M 4 **Wortschatz im beruflichen Kontext – Mit Kunden angemessen sprechen /** Sprachstufen kennen lernen; Wortschatz verbessern (EA)
M 5 **Das kleine 1 in der beruflichen Kommunikation /** Regeln der beruflichen Kommunikation in Wort und Schrift kennen lernen (EA)

6./7. Stunde

Thema: Schriftlich Anforderungen im Berufsleben
M 6 **Rechtschreibung (Teil 1) – Grußformel, Sie/du, dass/das, s/ss/ß /** Rechtschreibregeln wiederholen und üben (EA)
M 7 **Rechtschreibung (Teil 2) – Anführungszeichen, Zahlen und Abschied /** Rechtschreibregeln wiederholen und üben (EA)
M 8 **Die vier wichtigsten Kommaregeln – Ein Überblick /** Kommaregeln wiederholen und üben (EA)
M 9 **Die vier wichtigsten Grammatikregeln – Ein Überblick /** Grammatikregeln wiederholen und üben (EA)

8./9. Stunde

Thema: Schreiben im Beruf als Visitenkarte und Kompetenznachweis

Gesprächsführungskompetenz – Sprachlich versiert im Kundengespräch

M 2

Im Bereich Banken und Finanzen, Versicherung und im Vertrieb sind Kundengespräche oft das wesentliche Tagesgeschäft. Die Wortwahl und die Art, Sätze zu formulieren, können erheblich dazu beitragen, Kundinnen und Kunden von ihrer Kompetenz und der Qualität des angebotenen Produkts zu überzeugen.

Lernsituation: Eine Kundin möchte eine Beratung bezüglich einer Geldanlage für ihren Enkel. Ihre zuständige Bankberaterin, Frau Lautenschläger, hat die Kundin gebeten, den Auszubildenden Tom das Gespräch führen zu lassen. Sie werde anwesend sein und nur bei Bedarf eingreifen. Die Kundin ist einverstanden.



© Thomas Barwick / Digital Vision

Tom: Guten Tag, ich darf mich Ihnen kurz vorstellen. Mein Name ist Maurer, Tom Maurer. Ich bin Auszubildender im 2. Lehrjahr und ich muss ein bisschen üben, verstehen? Deshalb kam Frau Lautenschläger mit der Bitte auf Sie zu. Stört Sie ja anscheinend nicht von einem Azubi bedient zu werden, nicht?

Kundin: Man muss dem Nachwuchs eine Chance geben. Ich war selbst Lehrerin an einem Gymnasium und bin seit 25 Jahren pensioniert. Es ist mir wichtig, dass junge Leute Gelegenheit zum Lernen haben. Es geht ja heute erst einmal um eine Beratung. Ich möchte sehen, welche Möglichkeiten ich habe. Ich habe mich entschieden, Geld für meinen Enkel anzulegen, damit er später einmal ein Auto haben kann. Ich muss sich keine Gedanken um ein eventuelles Studium machen.

Tom: Äh. So eine Oma ist natürlich Gold wert, dann schauen wir mal, wie spendabel Sie sein möchten. Gold ist geil – im Moment sind die Goldsparpläne der Renner. Das ist so was, wo man jeden

Monat eine gewisse Summe einzahlt und am Ende dann entweder den Goldbarren bekommt oder weiter einzahlen kann. Finde ich persönlich ganz gut.

Kundin: Okay, also ich habe ja einen Goldspar-Plan für mich und ich bin zufrieden. Aber für den Fall, da möchte ich eventuell etwas, was sich längerfristig vermehrt. Gold ist ja eher wertlos haltend. Ich brauche etwas mit Wertsteigerung. Und es ist über einen längeren Zeitraum, deshalb könnte ich ja eine Anlage beziehungsweise Sparform wählen, die zwischen sehr sicher und einem geringen Risiko liegt.

Tom: Hmm, ja, vielleicht. Ich bin mir nicht sicher, ob ich Ihnen so etwas empfehlen würde. Da man sich als Bank immer schnell unbeliebt. Ich glaube, dass Sie mit dem Goldsparplan gut bedient werden. Was anderes müsste ich jetzt schauen. Alternativ wäre vielleicht ein Bausparvertrag eine gute Sache, aber Zinsen? Knicken Sie das mal lieber.

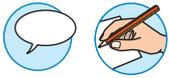
Kundin: Ich weiß nicht, ob mir das reicht als Auswahl. Ich habe mich vor dem Gespräch einmal etwas schlau gemacht, was es alles so gibt. Und ich habe da mehrere interessante Sachen gefunden. Schauen Sie mal, da (zeigt eine Liste, die sie erstellt hat).

Azubi: Schön, wenn die Kunden vorbereitet sind. Tja, lassen Sie uns doch mal schauen, was sie da alles Hübsches mitgebracht haben. Äh, ja ... Aber generell finde ich den Goldsparplan oder den Bausparplan einfach mega als sichere Geldanlage.

Aufgaben

1. Lesen Sie die folgende Lernsituation und den dazugehörigen Dialog und erläutern Sie, welche Fehler die Ausbilderin Frau Lautenschläger bei ihrem Auszubildenden vermutlich anmerken wird.
2. Machen Sie Vorschläge, wie man das Gespräch hätte besser führen können und welche sprachlichen Änderungen nötig sind.
3. Erläutern Sie, warum es gerade in dieser Kundensituation wichtig ist, neben der Fachkompetenz auch sprachlich einen guten Eindruck zu hinterlassen. Begründen Sie Ihre Antwort.

M 10



Notiz, E-Mail, Brief – Die korrekte Schriftform üben

Notizen, E-Mails und Briefe sind die häufigsten schriftlichen Kommunikationsformen im Beruf. Dabei sind jeweils andere Formalitäten zu beachten. Welche Formalitäten müssen beim Verfassen beachtet werden? Das finden Sie hier heraus.

Frau Müller, Ablagen der Akte nicht vergessen, haben Sie schon den Kuchen für die Firmenfeier bestellt? Nicht im Café Schrauber, weil teuer!!! MFG, Hans Helfer.

Anruf für Frau Müller, bitte zurückrufen: Am Montag morgen. Müllers hat noch am Telefon, denke ich. Kollegiale Grüße von Frau F.

© colourbox

Aufgaben

- Schauen Sie sich die beiden Notizen an und bewerten Sie deren Angemessenheit.
- Notieren Sie, in welchen Situationen (Kurz-)Notizen im Berufsleben verfasst werden. Erläutern Sie, wie man mit ihnen umgehen sollte.
- Erklären Sie den Unterschied zwischen einer Nachricht und einer Notiz.
- Entscheiden Sie sich für eine der Aufgaben und lösen Sie diese.
 - Welcher der beiden kurzen Texte ist eher als Nachricht und welche eher als Notiz einzuordnen?
 - Verfassen Sie eine Beispielnotiz aus Ihrem beruflichen Alltag.
 - Verbessern Sie folgende Notizen:
 - „Bitte Ablage ordnen. Späsen transportieren. Küsschen von Lieblingskollegin.“
 - „Müller hat schon wieder angerufen. Fleische war wieder nicht frisch genug. Sauerei. Nichts. Bitte unterbinden. Grüße von Kollege F.“
- Sammeln Sie im Plenum, was Sie bereits über Formalitäten beim Schreiben von E-Mails wissen. Erstellen Sie gemeinsam Richtlinien, wie eine geschäftliche E-Mail und ein Geschäftsbrief auszusehen haben. Arbeiten Sie die Unterschiede gesondert heraus.
- Schauen Sie sich den Text unten an. Schreiben Sie ihn einmal in Form einer korrekten E-Mail und einmal in Form eines korrekten Geschäftsbriefes auf.

Hellstein, 01.20xx, Revisio GmbH, 39933 Hellstein. Sehr geehrte Frau Schmidt, vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne senden wir Ihnen kostenlose Muster unserer Produkte zur Prüfung zu. Der gewünschte Kundenberater für ein intensiveres Gespräch über die Produkte der Revisio GmbH wird sich auch gerne mit Ihnen in Verbindung setzen. Teilen Sie uns bitte alsbald Terminwünsche mit. Wir werden versuchen, Ihren Wunschtermin mit einer persönlichen Beratung möglich zu machen. Mit freundlichen Grüßen Renate Staubner, Assistentin der Leitung Vertrieb und Handel.

- Nehmen Sie zu folgender Aussage kritisch Stellung: „Der Geschäftsbrief ist tot – es lebe die E-Mail!“

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 5.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Webinare und Videos
für Ihre fachliche und
persönliche Weiterbildung



Attraktive Vergünstigungen
für Referendar:innen
mit bis zu 15% Rabatt



Käuferschutz
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de