

---

# Entwicklung von Lernsituationen dargestellt am Bildungsplan Friseurin/Friseur

# Übersicht über die Arbeitsschritte

---

- **Analyse des Lernfeldes**
- **Festlegung und Benennung von Lernsituationen**
- **Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen**
- **Ausgestaltung und Dokumentation der Lernsituationen**
- **Weitere Hinweise**

---

# Analyse des Lernfeldes

# Analyse des Lernfeldes Teil 1

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung	Ausbildungsjahr und Stundenumfang	Generalisierende Beschreibung der Kernkompetenz am Ende des Lernprozesses
Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden		
<p><b>Ziel:</b> <b>Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.</b></p> <p>Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an. Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau.</p> <p>Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.</p>			

„Output“-orientiert

Ziele, die zur Handlungskompetenz im Ausbildungsberuf führen

Befähigung nach erfolgreichem Absolvieren der Ausbildung

# Analyse des Lernfeldes Teil 2

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

1. Ausbildungsjahr

Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Ziel:**

**Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.**

Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an. Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau.

Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.

Die Schüler und Schülerinnen reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

**Ziele umfassen Inhalts- und Verhaltenskomponenten (ggf. Situationskomponenten)**

**Offene Formulierungen ermöglichen Einbezug methodischer, technischer und organisatorischer Vorgehensweisen**

**Anforderungsniveau wird durch Begriffe (Verben, Adjektive) und situative Komplexität deutlich**

**Anknüpfungen zu anderen Fächern werden gegeben**

**Verschiedene Kompetenzbereiche finden Berücksichtigung (z.B. Selbstkompetenz)**

---

# Festlegung und Benennung von Lernsituationen

# Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen      1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden

**Ziel:**

**Die Schüler und Schülerinnen betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.**

Die Schüler und Schülerinnen vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie **erarbeiten Standards zum Telefonieren** und wenden diese an.

Die Schüler und Schülerinnen achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und **empfangen Kunden freundlich und höflich**. Sie geleiten die Kunden zum **vorbereiteten Bedienungsplatz** und **bieten Serviceleistungen an**. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit **zielgerichteten Fragestellungen** in Erfahrung und leiten

diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und **kommunizieren mit den Kunden** adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls **verständigen** sie sich **in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau**.

**Reklamationen und Beschwerden nehmen** sie **verständnisvoll entgegen** und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.

Die Schüler und Schülerinnen **reflektieren ihr Kommunikationsverhalten** insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

**Lernsituation 2.1**

**Lernsituation 2.2**

**Lernsituation 2.3**

---

# Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen



# Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

Einzelne Teile des Lernfeldes  
 können über mehrere  
 Lernsituationen abgebildet  
 werden.

Zeitlicher Umfang aller Lernsituationen  
 =  
 Gesamtumfang des Lernfeldes

Lernfeld: Nr. X (... UStd.)			X. Ausbildungsjahr
Nr.	Abfolge der Lernsituationen	Zeitrichtwert	Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan
X.1			
X.2			
X.3			

# Bestimmung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

## Mögliche Abfolge der Lernsituation

LS 2.1

Telefonisch Termine vereinbaren – 10 Stunden

LS 2.2

Kundenempfang serviceorientiert gestalten – 20 Stunden

LS 2.3

In verschiedenen Kundengesprächen adressatengerecht reagieren – 10 Stunden

---

# Lernsituationen ausgestalten und dokumentieren

# Gestaltung von Lernsituationen

<b>Ausbildungsjahr Nr.</b> <b>Bündlungsfach: Titel</b> <b>Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel</b> <b>Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel</b>	
<b>Einstiegsszenario</b>	<b>Handlungsprodukt/Lernergebnis</b>  <b>ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung</b>
<b>Wesentliche Kompetenzen</b> – Kompetenz 1 (Fächerkürzel) – Kompetenz 2 (Fächerkürzel)	<b>Konkretisierung der Inhalte</b> – ... – ...
<b>Lern- und Arbeitstechniken</b>	
<b>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle</b>	
<b>Organisatorische Hinweise</b> <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

## Die Schülerinnen und Schüler

## Lern- und Arbeitstechniken Anknüpfung zu Fächern/Themen

- ... vereinbaren Termine mit Kundinnen und Kunden (Berücksichtigung betrieblicher Abläufe)
- ... erarbeiten Standards zum Telefonieren ...

**LS 2.1  
Telefonisch  
Termine vereinbaren**

- Methoden der Terminplanung
- Verhaltensregeln
- Fragetechniken
- Anknüpfungen zu Deutsch/Komm., Englisch, Datenverarbeitung

- ... achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild/Verhalten
- ... empfangen Kundinnen und Kunden
- ... geleiten sie zum Platz, bieten Serviceleistungen an
- ... erfassen persönliche Daten (Datenschutz)
- ... fragen zielgerichtet nach Kundenwünschen
- ... nehmen Reklamationen und Beschwerden entgegen und leiten sie weiter
- ... verabschieden Kundinnen und Kunden

**LS 2.2  
Kundenempfang  
serviceorientiert  
gestalten**

- Begrüßungsformen (Mimik, Gestik)
- Gesprächstechniken (aktives Zuhören, Fragetechniken)
- Konfliktmanagement
- Rollenspiel
- Anknüpfungen zu Deutsch/Komm., Vertragsrecht

- ... betreuen Kundinnen und Kunden respektvoll und situationsgerecht
- ... kommunizieren adressatengerecht
- ... beachten Wertvorstellungen
- ... verständigen sich in Fremdsprache
- ... reflektieren ihr Kommunikationsverhalten im Hinblick auf die Kundenbindung

**LS 2.3  
In verschiedenen  
Kundengesprächen  
adressatengerecht reagieren**

- Kooperativer Rollentausch
- Kommunikationsarten
- Gesprächstechniken (aktives Zuhören, Feedback; Ich-Botschaften)
- Anknüpfungen zur Fremdsprache, Religionslehre

Lernsituation Nr. 2.1 (10 UStd.) : Telefonisch Termine vereinbaren

**Einstiegsszenario**

Im Friseursalon gibt es einen neuen Auszubildenden. Dieser wird für die kommende Woche von der Salonchefin für den Telefondienst eingeteilt. Hierbei soll besonderer Wert auf die gute Betreuung von Stammkundschaft gelegt werden. Der Auszubildende erhält daher den Auftrag, sich im Vorfeld mit den Abläufen im Friseursalon vertraut zu machen, sich die Kommunikationsstandards im Kundenumgang anzueignen und den Umgang mit dem Terminverwaltungsprogramm zu üben.

**Handlungsprodukt/Lernergebnis**

- Rollenspiel (am Telefon) zur ordnungsgemäßen Aufnahme von Terminen
- Standards der Kommunikation am Telefon in einer Liste/auf einem Plakat darstellen
- Ordnungsgemäß ausgefüllter Terminkalender
- Darstellung einer Übersicht zu Kundentypen und Betriebsabläufen in Form einer Tabelle/Entscheidungsbaum

**Ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung**

- Rollenspiel am Telefon (Kundin/Kunde – Auszubildende/ Auszubildender)

**Wesentliche Kompetenzen**

- Die Schülerinnen und Schüler
- vereinbaren Termine mit Kundinnen/Kunden
  - erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an
  - nutzen digitale Terminverwaltungsfunktionen
  - kennen die Abläufe im Friseursalon und arbeiten danach
  - vertiefen ihre kommunikativen Fähigkeiten

**Konkretisierung der Inhalte**

- Kommunikationsstandards im Friseursalon
  - ➔ Verhaltensregeln im Umgang mit Kundinnen/Kunden
  - ➔ Fragetechniken zur Ermittlung des Kundenwunsches
  - ➔ Gestaltung von Gesprächssituationen
- Methoden der Terminplanung (DV)
- Darstellung von Betriebsabläufen

**Lern- und Arbeitstechniken**

Informationen beschaffen: Fachbuch, Tabellenbuch, Herstellerunterlagen, Internet  
Informationen auswerten und verarbeiten: z. B. Gruppenarbeit, Partner- oder Unterrichtsgespräch  
Ergebnisse aufbereiten: Präsentationstechniken (Rollenspiel, Plakat, Folien, Präsentationssoftware)  
Beurteilung der Handlungsergebnisse: z. B. durch Feedback der Mitschülerinnen/Mitschüler, Lehrerin/Lehrer

**Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:** Rollenkarten, Schulbuch, Lehrfilmausschnitte, Internet usw.

**Organisatorische Hinweise:**

→ mindestens Doppelstunde Computerraum, ggf. Nutzung Terminverwaltungssoftware

# Anforderungen an die Dokumentation von Lernsituationen

---

- Angaben zum zeitlichen Umfang, Name der Lernsituation, Ausbildungsjahr, Lernfeld, Bündelungsfach
- Beschreibung des problemorientierten **Einstiegsszenarios**
- Beschreibung des konkreten **Handlungsprodukts/Lernergebnisses**
- Angabe der wesentlichen **Kompetenzen**, Konkretisierung der Inhalte
- Einführende oder vertiefende **Lern- und Arbeitstechniken**
- Erforderliche **Unterrichtsmaterialien** oder Angabe der Fundstelle
- **Organisatorische Hinweise**
- Hilfestellung zur Didaktischen Jahresplanung  
in den Fachklassen Duales System, Quelle:

[http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/didaktischejahresplanung/didaktische\\_jahresplanung.pdf](http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/didaktischejahresplanung/didaktische_jahresplanung.pdf)

---

# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!