



Berufssprache Deutsch

Handreichung zur Förderung der beruflichen
Sprachkompetenz von Jugendlichen in der
Ausbildung

Ergänzungslieferung 2013

Auszug

**Hier: Unterrichtsmaterialien für den Beruf Friseur/in
Kompetenzbereich Sprechen und Zuhören**



Inhaltsverzeichnis

- 1 Vorwort (Auszug)**
- 2 Hinweis auf weitere Materialien**
- 3 Unterrichtsmaterialien**

Vorwort

Diese Ergänzungslieferung enthält Unterrichtsmaterialien zur berufsspezifischen Sprachförderung und erweitert damit den 3. Teil der Handreichung „Berufssprache Deutsch“, hrsg. v. StMUK/ISB 2012.

Alle bisher erschienenen Materialien sind kostenfrei abrufbar unter www.isb.bayern.de (Berufliche Schulen/Materialien/Berufssprache Deutsch).

Der inhaltliche Schwerpunkt der Ergänzungslieferung liegt im Kompetenzbereich „Sprechen und Zuhören“, da sich hier die meisten Anknüpfungspunkte für viele Berufe ergeben. Zum einen sind die Schüler oft und in verschiedenen Situationen gefordert, mündlich zu kommunizieren. Zum anderen erfüllen viele Schüler die Anforderungen z.B. in den Zielsetzungen „frei und strukturiert sprechen“, „Fachwortschatz gezielt und sicher anwenden“ oder „Fachgespräche adressatengerecht führen“ nicht bzw. nur bedingt. Diese Materialien unterstützen den Unterricht bei der Sprachförderung durch ausgewählte Methodik und differenzierte Umsetzungsbeispiele.

Dazu enthält dieser Auszug aus der Handreichung:

einen berufsspezifischen Teil mit Unterrichtsbeispielen zu den Berufen: Friseur/-in, KFZ-Mechatroniker/-in, Maurer/-in, Medizinische/r Fachangestellte/r.

Die vorgestellten Unterrichtsbeispiele zeigen exemplarisch die Anwendung der im 1. Teil vorgestellten Methoden. Zudem sind für jedes Beispiel Fachlehrplananalysen und Koordinationsraster zur didaktischen Jahresplanung enthalten.

Das vorliegende Material können Sie für Ihre Unterrichtsvorbereitung nutzen:

- ✓ zur Überarbeitung Ihrer eigenen Unterrichtsvorbereitung: Hier finden Sie methodische Ideen zur gezielten Sprachförderung.
- ✓ zur Neukonzeption von Unterrichtsstunden: Hier finden Sie exemplarisch ausgearbeitete Unterrichtsbeispiele.

Eine berufsspezifische Sprachförderung lässt sich damit angepasst an gegebene Voraussetzungen bzw. Zielsetzungen bewusst integrieren.

Hinweis auf weitere Materialien

Das Methodenskript zum Kompetenzbereich „Sprechen und Zuhören“ (2013) steht als eigenes Skript zur Verfügung (vgl. Homepage).

Die hier vorgestellten Methoden können in vielen Berufen eingesetzt werden. Zudem sind immer wieder Querverweise zu anderen Methoden dieser Handreichung enthalten.

Das Methodenskript unterstützt Sie,

- ✓ wenn Sie feststellen, dass Ihre Schüler Defizite bei bestimmten sprachlichen Anforderungen zeigen. Suchen Sie gezielt nach einer geeigneten Methode zur Förderung.
- ✓ wenn Sie neue Unterrichtsstunden sprachsensibel gestalten möchten.

- 1 Unterrichtsmaterialien zum Kompetenzbereich Sprechen und Zuhören
- 1.2 Unterrichtsbeispiele

1.2.1 Unterrichtsbeispiele für den Beruf Friseur/-in

1. Planungsraster

<p>Kompetenzbereich</p> <p>(vgl. Deutschlehrplan der Berufsschule/Berufsfachschule)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sprechen und zuhören
<p>Methode/n zur Sprachförderung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • „Spickzettel“, (auch bekannt als Kugellager oder Doppelstuhlkreis)
<p>Zielsetzung/en</p> <p>(sprachliche Kompetenzerwartung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • konstruktives Miteinander Reden und voneinander Lernen wird geübt
<p>Umsetzungsbeispiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beruf Friseur/-in • 11. Jahrgangsstufe • Lernfeld 8: Haare tönen Lernfeld 9: Haare färben und blondieren • Thema: Vorbereitung eines Beratungsgesprächs zu einer farbverändernden Haarbehandlung

2. Fachlehrplananalyse

Lernfeld 9

Haare färben und blondieren

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler verändern die Haarfarbe durch oxidativ wirkende Präparate.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Behandlungskonzepte zur Färbung und Blondierung des Haares. Sie informieren sich über Färbe- und Blondierpräparate und deren Zusammensetzung. Sie beschreiben ihre Wirkung auf das Haar und verschaffen sich einen Überblick über Arbeitstechniken sowie aktuelle Modetrends.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Kundenwunsch und beraten den Kunden typgerecht unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Haar- und Kopfhautdiagnose und der technologischen Möglichkeiten. Sie beschreiben die chemischen Prozesse der oxidativen Behandlungen, erstellen Behandlungspläne, erläutern sie dem Kunden und empfehlen Pflegepräparate.

Die Schülerinnen und Schüler richten sich ihren Arbeitsplatz ein und bereiten die Arbeitsmittel und Präparate unter Berücksichtigung des Schutzes der Atemwege und der Haut vor. Sie nehmen Berechnungen für die Zubereitung von Rezepturen vor. Sie führen die Behandlung durch und beachten dabei den Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Sie überwachen den chemischen Prozess und reagieren auf Abweichungen.

Sie schließen die Behandlung durch Pflegemaßnahmen ab.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen das Farbergebnis, erkennen Arbeitsfehler und korrigieren diese. Sie reinigen und pflegen oder entsorgen Arbeitsmittel unter Beachtung des Umweltschutzes und der Arbeitssicherheit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Arbeitsplanung, Vorgehen und Ergebnis. Sie übertragen die relevanten Daten unter dem Aspekt der Qualitätssicherung in eine Kundenkartei.

Mögliche sprachliche Aktivitäten:

1. informieren
2. ermitteln
3. beraten
4. erläutern
5. beschreiben

Lehrplan für den Beruf Friseur/-in, 11. Jahrgangsstufe

Lernfeld 8: Haare tönen und Lernfeld 9: Haare färben und blondieren

Lernfeld 8 Haare tönen

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler tönen Haare mit direkt ziehenden Farbstoffen.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen ein Behandlungskonzept zur Tönung des Haares. **Sie informieren sich** über die Grundlagen der Farblehre sowie über Präparate, Arbeitstechniken der Tönung und aktuelle Modetrends.

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln im Kundengespräch** die Zielfarbe. Sie stellen unter Berücksichtigung der Ausgangsfarbe und Haarqualität die verschiedenen Möglichkeiten und Grenzen der Behandlungsverfahren auf der Grundlage der Wirkungsweise von direkt ziehenden Farbstoffen vor. Sie erstellen Behandlungspläne, **erläutern sie dem Kunden** und empfehlen Farbpflegepräparate.

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Berücksichtigung der Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes die Behandlung durch und **beurteilen das Farbergebnis**.

Sie erkennen Arbeitsfehler und korrigieren diese. Sie reinigen und pflegen oder entsorgen Arbeitsmittel unter Beachtung des Umweltschutzes und der Arbeitssicherheit.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen den Behandlungspreis mit Hilfe des Minutenkostensatzes.

Sie reflektieren Arbeitsplanung und Vorgehen und übertragen die relevanten Daten unter dem Aspekt der Qualitätssicherung in eine Kundenkartei.

3. Koordinationsraster zur Jahresplanung

Berufssprache Deutsch für das Berufsfeld Friseur/-in

Koordination der Bereiche:

Praxisrelevanz – Lehrplanbezug Berufsfeld - Lehrplanbezug Deutsch – Didaktische Hinweise

1.Kompetenzbereich: sprechen und zuhören

Sprachliche Aktivitäten	Lehrplanbezug Berufsfeld	Lehrplanbezug Deutsch	Didaktische und methodische Hinweise
sich fachlich informieren Informationen im Kundengespräch ermitteln Sachverhalte vorstellen und beschreiben den Kunden beraten	Bei dem ausgewählten Unterrichtsbeispiel aus dem Berufsfeld handelt es sich um eine gängige Situation im beruflichen Alltag der Friseure. Fachlich werden dabei Inhalte der Lernfelder 8 und 9 miteinander verknüpft. Folgende sprachliche Fähigkeiten, die in beiden Lernfeldern explizit genannt werden, sind: sich fachlich informieren, Informationen im Kundengespräch ermitteln, Sachverhalte vorstellen und beschreiben, den Kunden beraten	11.1 Sprechen und Zuhören Die Schüler vertiefen ihre Sprechfähigkeit. Sie erweitern ihren aktiven und passiven Wortschatz im gesellschaftlichen Umfeld wie auch in ihrem Berufsfeld. Sie entnehmen Sprechsituationen wichtige Informationen und argumentieren sachlich und situationsbezogen. Förderprogramm: -Gespräche im beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld situationsgemäß führen -vorbereitete Redebeiträge anhand von Notizen weitgehend frei halten	vgl. Unterrichtsbeispiel für den Beruf Friseur/ Friseurin Methode „Spickzettel“

4. Umsetzungsbeispiel

Ablauf

Situation:

„Eine Kundin wünscht eine farbverändernde Haarbehandlung. Sie ist sich noch unsicher und möchte zunächst experimentieren, ehe sie sich auf eine dauerhafte Farbe festlegt. Erläutern Sie der Kundin im Beratungsgespräch die Vor- und Nachteile beider farbverändernden Haarbehandlungen.“

Arbeitsauftrag:

Die Klasse führt eine arbeitsteilige (Thema A: Oxidationsfarben, Thema B: Tönungspräparate) Partnerarbeit nach dem Prinzip der Kugellagermethode durch.

Thema A: Oxidationsfarben	Thema B: Tönungspräparate
Erklären Sie Ihrem Partner die chemischen Vorgänge bei einer oxidativen Farbbehandlung. Gehen Sie dabei auf die relevanten Wirkstoffe ein. Stellen Sie Informationen zur Haltbarkeit der Farbe und zu den Auswirkungen auf das farblich behandelte Haar vor.	Erklären Sie Ihrem Partner das Färbprinzip bei einer Tönung (temporäre Farbe). Stellen Sie die unterschiedlichen Tönungsmittel vor. Informieren Sie Ihren Partner über die Haltbarkeit der Farbe und über die Auswirkungen auf das farblich behandelte Haar.

Sachanalyse:

Der Schüler muss den Unterschied zwischen temporären und permanenten Färbverfahren kennen, die Wirkungsweisen beurteilen können und diese Informationen unter Berücksichtigung von Vor- und Nachteilen der Kundin erklären können.

Kompetenzen:

Erwerb von Fachinformationen mit z.B. Lesen von Fachtexten inkl. Informationsgewinnung
Erstellen einer Kurzinfo mithilfe eines Spickzettels
Vorbereiten und Durchführen eines Informationsgespräches

Zuordnung Rahmenlehrplan:

Inhaltlich ist diese Situation dem Lernfeld 8 (Haare tönen) und dem Lernfeld 9 (Haare färben und blondieren) zuzuordnen.

Material:

Fachbuch: Attenberger, Schultz-Paasch, Fachkunde Friseure, Bildungsverlag EINS, 7. Auflage.
Text A: Oxidationsfarben (S. 205-206)
Text B: Veränderung der Haarfarbe durch synthetische Tönungsmittel (S. 197-199)
Pro Schüler eine Din A7 Karteikarte blanko

Methodenerläuterung

1

Einzelarbeit: Spickzettel erstellen

Die Schüler (aufgeteilt in A oder B Thema) erstellen in Einzelarbeit einen Spickzettel zu der Aufgabenstellung ihres Textes A oder B (Din A 7 Karte mit *maximal* 10 Wörtern).

Thema A: Oxidationsfarben:

Erklären Sie Ihrem Partner die chemischen Vorgänge bei einer oxidativen Farbbehandlung. Gehen Sie dabei auf die relevanten Wirkstoffe ein. Stellen Sie Informationen zur Haltbarkeit der Farbe und zu den Auswirkungen auf das farblich behandelte Haar vor.

Thema B: Tönungspräparate

Erklären Sie Ihrem Partner das Färbeprinzip bei einer Tönung (temporäre Farbe). Stellen Sie die unterschiedlichen Tönungsmittel vor. Informieren Sie Ihren Partner über die Haltbarkeit der Farbe und über die Auswirkungen auf das farblich behandelte Haar.

Differenzierungsmöglichkeit: Die Schüler geben mit Hilfe eines vorbereiteten Spickzettels den Inhalt des Textes wieder.

Beispiel für einen Spickzettel:

Thema A:

Farbstoffvorstufen, Oxidationsmittel, Alkalisierungsmittel, Kopplung, Käfigwirkung, Hellerfärbung, Beständigkeit, Weißanteil, Keratinstruktur, Abschlussbehandlung

Thema B:

Direktziehend, Molekülgröße, Ladung, auswaschbar, Weißanteil, Nuancierung, Glanz, Tönungsmittel – Farbstoffkonzentration, Einstiegsfärbung

2

Partnerarbeit: Präsentation und Erarbeitung (Thema A)

Doppelstuhlkreis (Innenkreis und Außenkreis) bilden

oder: 2er Teams können auch so im Klassenzimmer zusammensitzen, Nebenmann und Vorder- bzw. Hintermann als wechselnde Partner möglich.

Der „Experte“ zum Thema A (im Innenkreis) hält dem „Laien“ (aus dem Außenkreis) ein Referat mit Hilfe seines Spickzettels. Der „Laie“ hört zu, schreibt eventuell mit und fragt ggf. nach.

Differenzierungsmöglichkeiten: Schüler, die Schwierigkeiten mit dem Mitschreiben haben, können den Spickzettel des Experten für die nachfolgende Phase der Lernerfolgsüberprüfung bekommen.

3

Partnerarbeit: Lernerfolgskontrolle (Thema A)

Drehung des Innenkreises im Uhrzeigersinn um 2 Plätze

oder: Partnertausch (neue „A“ und „B“-Teams bilden)

Der „Laie“ erzählt dem neuen „Experten“ (Thema A), was er zuvor gelernt hat. Der „Experte“ überprüft und kontrolliert den Lernerfolg des „Laien“.

Differenzierungsmöglichkeiten: Die Lernerfolgskontrolle kann

- der „Experte“ selbst gestalten
- die Lehrkraft vorher vorbereiten (Fragenkatalog, ggf. mit Löser, um die Richtigkeit der Antworten sicherzustellen)

Vorschlag Fragenkatalog:

Thema A: Oxidationsfarben	Thema B: Tönungspräparate
Welche Inhaltsstoffe sind für die Farbstoffentwicklung unverzichtbar?	Warum heißen die Farbstoffe bei Tönungen Direktzieher?
Warum ist eine Färbung mit Oxidationsfarben dauerhaft?	Warum werden Tönungspräparate als „sanfter Einstieg“ bei Farbveränderungen der Haare bezeichnet?
Warum kann man mit dieser Farbbehandlung einen 100%igen Weißabdeckung erzielen?	Kann man mit Tönungspräparaten Haare heller färben?

Mit dem Thema B wird im Anschluss analog verfahren (Phase 2 und 3).

4

Klassenplenum: Schlussphase

Im Klassenplenum werden die Inhalte gemeinsam besprochen.

5. Quellenangaben

► Quellennachweis

Methode
Klippert, Heinz: Kommunikations-Training, Übungsbausteine für den Unterricht. 2002, 9. Auflage, S. 132.

Fachtext A und B	
Titel	Fachkunde Friseure
Autor	Attenberger, Schultz-Paasch
Erscheinungsort/Jahr	2009/Troisdorf
Verlag	Bildungsverlag EINS
Seite(n) Textauszug	Text A: Oxidationsfarben (S. 205-206) Text B: Veränderung der Haarfarbe durch synthetische Tönungsmittel (S. 197-199)

► Verfasserin

Lehrkraft	OStRin Stefanie Berkmann
Schule	Staatl. Berufsschule Kaufbeuren

- 1 Unterrichtsmaterialien zum Kompetenzbereich Sprechen und Zuhören
- 1.2 Unterrichtsbeispiele

1.2.1 Unterrichtsbeispiele für den Beruf Friseur/-in

1. Planungsraster

<p>Kompetenzbereich</p> <p>(vgl. Deutschlehrplan der Berufsschule/Berufsfachschule)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sprechen und zuhören
<p>Methode/n zur Sprachförderung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stationengespräch • Rede mit Zielsatz • Würfel die Antwort! • Was passt zusammen?
<p>Zielsetzung/en</p> <p>(sprachliche Kompetenzerwartung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • strukturiert sprechen • anderen konstruktives Feedback geben • aktives Zuhören
<p>Umsetzungsbeispiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beruf Friseur/-in • 10. Jahrgangsstufe • Lernfeld: Kunden empfangen und betreuen • Thema: Situations- und adressatengerecht in den einzelnen Phasen des Beratungsgesprächs kommunizieren.

2. Fachlehrplananalyse

Lehrplan für den Beruf Friseur/-in, 10. Jahrgangsstufe

Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen

Die Schülerinnen und Schüler betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung. Die Schülerinnen und Schüler vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie **erarbeiten** Standards **zum Telefonieren** und wenden diese an. Die Schülerinnen und Schüler 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 die 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 Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.

Mögliche sprachliche Aktivitäten:

1. Gesprächsregeln kennen und umsetzen.
2. Kommunikationsmodelle, z.B. Vier-Ohren-Modell, kennen.
3. Phasen eines Beratungsgespräches kennen.
4. Situations- und adressatengerecht in den einzelnen Phasen des Beratungsgespräches kommunizieren.
5. Gesprächsverhalten reflektieren (Feedback).

3. Koordinationsraster zur Jahresplanung

Berufssprache Deutsch für den Beruf Friseur/in

Koordination der Bereiche:

Praxisrelevanz – Lehrplanbezug Berufsfeld - Lehrplanbezug Deutsch – Didaktische Hinweise

1.Kompetenzbereich: sprechen und zuhören

Sprachliche Aktivitäten	Lehrplanbezug Berufsfeld	Lehrplanbezug Deutsch	Didaktische und methodische Hinweise
Kommunikationsmodelle kennen	Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen	LPD: 10.1 Sprechen und Zuhören	vgl Unterrichtsbeispiel für den Beruf Friseur/ Friseurin
Gesprächsregeln anwenden	Schüler erarbeiten Standards zum Telefonieren	Gesprächsregeln anwenden (z. B. aufmerksam zuhören,	Methode „Spickzettel“
Phasen des Beratungsgesprächs kennen	Schüler empfangen Kunden freundlich und höflich	aussprechen lassen, andere Meinungen und Gesprächspartner respektieren), einfache Gespräche führen, bei Meinungsverschiedenheiten ausgleichen, Besonderheiten beruflicher Kommunikation erkennen (z. B. Fachwortschatz, wertschätzender Umgangston), anhand einfacher Übungen Sprechängste überwinden, Feedbackregeln kennen und anwenden (z.B. mündliche Zusammenfassung, an den Vorredner anknüpfen)	
Situations- und adressatengerecht in den Phasen des Beratungsgesprächs kommunizieren	Schüler bieten Serviceleistungen an		
Aktiv Zuhören	Schüler bringen Wünsche der Kunden in Erfahrung (Fragestellung)		
Gesprächsverhalten reflektieren	Schüler kommunizieren situations- und adressatengerecht		
	Schüler verabschieden Kunden		
	Schüler reflektieren ihr Gesprächsverhalten		

4. Umsetzungsbeispiel

Vorbereitung:

Gesprächsregeln: Im Unterricht erarbeitete bzw. wiederholte Gesprächsregeln werden im Klassenzimmer visualisiert (z.B. auf einem Plakat, über Beamer).

Beispiele:

- Jeder spricht laut und deutlich maximal drei Minuten.
- Die Beiträge werden in ganzen Sätzen vorgetragen.
- Beziehen Sie sich inhaltlich auf Ihren Vorredner.
- Der eigene Beitrag wird mit einem Satzsatz beendet.

Hinweis zum Satzsatz. In diesem wird auf das vorgegebene Gesprächsthema Bezug genommen.

[Hinweis: vgl. hierzu die Methode „Rede mit Zielsatz“]

Stationen

1. Station: Eröffnungsphase

Die Eröffnungsphase dient dazu, die Kundin/den Kunden auf eine Beratung einzustimmen und den Einstieg in das Gespräch zu finden.

Die Schüler finden an dieser Station gute und schlechte Beispiele für eine Gesprächseröffnung.

Aufgabenstellung:

1. Besprechen Sie, welche Wirkung die Formulierungen in der Sprechblase auf den Kunden haben.
2. Finden Sie neue Beispiele für eine gelungene Gesprächseröffnung.



(Quelle: In Anlehnung an: Beraten und Verkaufen für Friseure, Europa-Lehrmittel, 3.Auflage v. 2009, S. 155)

2. Station: Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung beinhaltet die Erfassung des Wunsches und der Bedürfnisse der Kundin/des Kunden. In dieser Phase kommt der Fragetechnik eine zentrale Bedeutung zu. Fragen können nach Frageformen und Frageabsichten eingeteilt werden.

Die Schüler finden an dieser Station unterschiedliche Fragen, die an Kunden im Beratungsgespräch gestellt werden können.

Aufgabenstellungen (ggf. binnendifferenziert, Lehrkraft wählt aus)

1. Diskutieren Sie die unterschiedliche Wirkung dieser Fragen auf die Kunden.
2. Verbessern Sie die Fragestellungen so, dass alle adressaten- und situationsgerecht formuliert sind.
3. Formulieren Sie weitere Fragen zur Bedarfsermittlung.

„Welche Vorstellungen haben Sie von Ihrer neuen Frisur?“

„Sie wollen doch sicher einen neuen Haarschnitt?“

„Was machen wir heute bei Ihnen?“

„Möchten Sie lieber rote oder braune Strähnen?“

„Wollen wir nicht alle jünger aussehen?“

3. Station: Argumentation zur Kaufentscheidung

Eine gute Argumentation trägt zur positiven Entscheidung der Kundin/des Kunden bei. Erst wenn die Friseurin das Gefühl hat, dass die Kundin/der Kunde genügend Informationen hat, um sich eine Wertvorstellung zu machen, wird der Preis genannt.

Die Schüler finden an dieser Station eine Kommunikationssituation und den Aufbau einer guten Argumentation schematisch dargestellt.

Aufgabenstellung:

1. Sammeln Sie Gründe, warum die dargestellte Kommunikation zwischen Friseur und Kunde scheitert.
2. Verbessern Sie die Kommunikation, indem Sie das Argumentationsschema auf die dargestellte Situation anwenden.

Situation:

Verkäufer zum Kunden:

„Bitte, bitte, kaufen Sie diese Haarkur!“



(Quelle: In Anlehnung an: Beraten und Verkaufen für Friseure, Europa-Lehrmittel, 3.Auflage v. 2009, S. 159)

4. Station: Gegenargumente entkräften

Im Verlauf der Argumentation können sich aber auch Bedenken bei der Kundin/dem Kunden gegenüber der Beratung einstellen.

An dieser Station finden die Schüler Kundeneinwände und Entgegnungen der Friseurin/des Friseurs.

Aufgabenstellung:

1. Ordnen Sie die Kundeneinwände den passenden Entgegnungen zu.

Kunde	Friseur
„Das Shampoo ist mit zu teuer!“	„Als gute Friseurin schneidet Tanja nicht nur perfekt die Haare, sondern notiert auch genau, was sie bei Ihnen gemacht hat. Mithilfe der Karteikarte wird Sabine Sie ebenfalls zufrieden stellen.“
„Mein Gesicht wirkt mit dieser Frisur, die Sie mir empfehlen, noch runder.“	„Das stimmt, aber uns ist das Nachschneiden der Konturen ein kostenloser Service.“
„Fällt das Toupet nicht jedem auf?“	„Warum glauben Sie, dass Ihr Gesicht rund wirkt? Die Fransen an den Seiten werden Ihr Gesicht eher schmal wirken lassen.“
„Aber ich lasse mich immer von Anja bedienen, die weiß, was gemacht wird.“	„Es fällt Ihnen auf, weil Sie es wissen. Andere werden es nicht bemerken, weil ich es genau an Ihre Kopfform und Haarfarbe anpasse.“
„Bei einer Kurzhaarfrisur muss ich so oft zum Nachschneiden kommen.“	„Es ist wirklich nicht billig. Doch es ist viel ergiebiger als scheinbar preiswertere Produkte.“

(Quelle: In Anlehnung an: Grundbildung Friseurinnen und Friseure, Westermann © Bildungshaus Schulbuchverlage GmbH, 2009, S. 33)

2. (optional) Gehen Sie zu zweit zusammen und führen Sie kurze Gespräche mit eigenen Formulierungen. Der Jüngere übernimmt zuerst die Position des Kunden und formuliert einen Einwand. Der Friseur entkräftet den Einwand mit einem guten Gegenargument. Jetzt wechseln die Rollen und das Gespräch beginnt von vorne.

5. Station: Kaufabschluss

Am Ende des Beratungsgespräches sollte die Entscheidung der Kundin/des Kunden nochmals bekräftigt werden. Es können Tipps und Zusatzangebote formuliert werden.

Die Schüler finden an dieser Station z.B. eine Karikatur mit einem Beispiel für eine schlechte Verabschiedung einer Kundin/eines Kunden.

Aufgabenstellung:

1. Diskutieren Sie die dargestellte Form der Verabschiedung. Wie fühlt sich die Kundin?
2. Formulieren eine Verbesserung. Wie können Sie einen positiven Eindruck von der neuen Farbe bei der Kundin verstärken?

Verabschiedung des Kunden

z.B. Karikatur

vgl. Das Friseurbuch in Lernfeldern, Handwerk und Technik, 2003, S. 248

Schlussphase:

Haben alle Gruppen alle Stationen durchlaufen, erfolgt zunächst ein gruppeninternes Feedback.

In einer Auswertungsrunde geben die Gesprächsbeobachter eine Rückmeldung zum Gesprächsverhalten der Gruppenteilnehmer (Regeln zum Feedback).

Beispiele für Feedback-Regeln:

- Geben Sie Ihrem Feedback-Empfänger die Möglichkeit, sich als Erstes zu äußern.
- Formulieren Sie Ich-Botschaften.
- Nennen Sie Stärken des Feedback-Empfängers.
- Formulieren Sie Ihre Rückmeldung lösungsorientiert.

Muster für lösungsorientiertes Rückmeldung mit Formulierungshilfen:

1. „Stärken stärken“:

- „Das hat mir besonders gut gefallen, ...“
- „Es ist dir ganz hervorragend gelungen, ...“
- „Ein große Stärke von dir ist, ...“

2. Tipp formulieren:

- „Das hätte ich mir noch gewünscht, ...“
- „Ein Tipp von mir wäre, ...“

6. Quellenangaben

► Quellennachweise

Station 1/3: Eröffnungsphase/Argumentation	
Titel	<i>Beraten und Verkaufen für Friseure</i>
Autor	<i>Buhmann, Schäfer, ter Jung</i>
Erscheinungsort/Jahr	<i>Haan-Gruiten, 2009</i>
Verlag	<i>Europa Lehrmittel</i>
Seite(n) Textauszug	<i>S. 155 und S. 159</i>

Station 2/4: Bedarfsermittlung/Einwandbehandlung	
Titel	<i>Grundbildung Friseurinnen und Friseure</i>
Autor	<i>u.a. Ausfelder Veronika</i>
Erscheinungsort/Jahr	<i>Braunschweig 2009</i>
Verlag	<i>Westermann © Bildungshaus Schulbuchverlage GmbH, Braunschweig</i>
Seite(n) Textauszug	<i>S.15/S.33</i>

Station 5: Kaufabschluss	
Titel	<i>Das Friseurbuch in Lernfeldern</i>
Autor	<i>Schoeneberg, Hans</i>
Erscheinungsort/Jahr	<i>Hamburg 2003</i>
Verlag	<i>Handwerk und Technik</i>
Seite(n) Textauszug	<i>S.248</i>

► Verfasserin

Lehrkraft	OStRin Christine Lasar
Schule	Staatliches Berufliches Schulzentrum Günzburg