

Advance Organizer¹: Lernfeld 7 – Gesprächssituationen gestalten

I. Kernkompetenz des Lernfelds

„Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.“

II. Struktur des Lernfelds in barrierefreier Form

Lern-situation (LS)	Titel der Lernsituation	Mindestinhalte laut Bildungsplan	Querverweise
LS01	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	Beratung, Beschwerde, Reklamation	Basis für LS02
LS02	Kommunikationsmöglichkeiten mit Geschäftspartnern darstellen		Basis für LF03
LS03	Techniken der Kommunikation und geltende Regelungen ermitteln		Basis für LS04; steht in Beziehung zu LS04 und LS10
LS04	Gespräche führen	realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik	Basis für LS05; steht in Beziehung zu LS03, LS07 und LS10
LS05	Kundeneinwänden begegnen		Basis für LS06; steht in Beziehung zu LS07
LS06	Konfliktgespräche führen	Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation	Basis für LS07; steht in Beziehung zu LS07
LS07	Gespräche auswerten		Basis für LS08; steht in Beziehung zu LS04, LS05 und LS06
LS08	Beschwerden und Reklamationen überprüfen		Basis für LS09
LS09	Beschwerdemanagement nutzen		Basis für LS10
LS10	Kulturbedingte Besonderheiten beachten		steht in Beziehung zu LS03 und LS04

¹ visuelle Lern und Orientierungshilfe, die Themen gedanklich strukturiert und verknüpft