

Berufliche Schulen
Berufsschule

*Innovatives
Bildungsservice*

Umsetzung der Lernfeld-Lehrpläne

Tischler/Tischlerin
Fachstufe 1

Ein Beispiel aus Lernfeld 7
Einbaumöbel herstellen und montieren

Stuttgart 2007 ■ H-07/33



Landesinstitut
für Schulentwicklung

www.lis-bw.de
best@lis.kv.bwl.de

Qualitätsentwicklung
und Evaluation

Schulentwicklung
und empirische
Bildungsforschung

Bildungspläne

Redaktionelle Bearbeitung

Redaktion: Rolf Auchter, LS Stuttgart

Autoren: Robert Hermann Schramberg
Dieter Kössler Freiburg
Gerd Prilop Sinsheim
Frank Schüssler Sinsheim
Günther Wulf Offenburg

Stand: Juni 2007

Impressum

Herausgeber: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart
Fon: 0711 6642-0
Internet: www.ls-bw.de
E-Mail: best@ls.kv.bwl.de

Druck und Vertrieb: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart
Fax 0711 6642-108
Fon: 0711 66 42-167 oder -169
E-Mail: best@ls.kv.bwl.de

Urheberrecht: Inhalte dieses Heftes dürfen für unterrichtliche Zwecke in den Schulen und Hochschulen des Landes Baden-Württemberg vervielfältigt werden. Jede darüber hinausgehende fotomechanische oder anderweitig technisch mögliche Reproduktion ist nur mit Genehmigung des Herausgebers möglich.
Soweit die vorliegende Publikation Nachdrucke enthält, wurden dafür nach bestem Wissen und Gewissen Lizenzen eingeholt. Die Urheberrechte der Copyrightinhaber werden ausdrücklich anerkannt. Sollten dennoch in einzelnen Fällen Urheberrechte nicht berücksichtigt worden sein, wenden Sie sich bitte an den Herausgeber. Bei weiteren Vervielfältigungen müssen die Rechte der Urheber beachtet bzw. deren Genehmigung eingeholt werden.

© Landesinstitut für Schulentwicklung, Stuttgart 2007

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	4
1.1	Intention	4
1.2	Anmerkungen der Redaktion	6
2.	Aufbau der Handreichung	7
3.	Die Ziele im Lernfeld 7	8
4.	Schritt 1: Lernfeldanalyse und Lernsituationen	9
4.1	Zuordnung der im Lernfeld geforderten Kompetenzen (Formular 1)	10
4.2	Übersicht über mögliche Lernsituationen	11
5.	Schritt 2: Zielkontrolle	13
5.1	Zielkontrolle der im Lernfeld geforderten Kompetenzen (Formular 2)	14
6.	Schritt 3: Unterricht	15
6.1	Übersicht über den konkreten Unterricht	16
6.2	Unterrichtsplanung mit Hilfe einer Matrix (Formular 3)	18
6.3	Unterrichtsverlauf	20
7.	Klassenarbeit zu Lernsituation 7.2	91
8.	Ergänzungen	95
8.1	Vorwort zum didaktischen Jahresplan	95
8.2	Didaktischer Jahresplan	96
9.	Anhang	98
9.1	Hinweise auf Lernfeld-Literatur im Internet	98
9.2	Hinweise zu den Handreichungen	100

1. Vorwort

1.1 Intention

Die Verordnung über die Berufsausbildung zum Tischler/ zur Tischlerin verlangt eine berufsfeldbreite Organisation der Ausbildung in Handlungsfeldern. Im Rahmenlehrplan für die schulische Ausbildung sind diese Handlungsfelder in Lernfelder umgesetzt.

Mit dieser Handreichung sollen Lehrerinnen und Lehrer darin unterstützt werden, Lernfelder in ein Schulcurriculum und in eigenen Unterricht umzusetzen.

Zentrale Forderung der Ausbildungsordnung ist es, die Handlungs- und Projektkompetenz der Auszubildenden zu stärken. Demnach muss selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln übergreifendes Ziel des didaktisch-methodischen Gesamtkonzeptes sein.

Da der Rahmenlehrplan keine methodischen Festlegungen für den Unterricht enthält, ist diese Handreichung so aufgebaut, dass die darin gezeigten Beispiele einerseits die strukturelle Erarbeitung der Ziele und Inhalte des Lernfeldes enthält und andererseits die Anwendung geeigneter Methoden zur Förderung der Projektkompetenz verdeutlicht. Da die Projektkompetenz eigenständig im Zeugnis auszuweisen ist, muss sie entsprechend bewertet werden. Formulare mit Vorschlägen zur Bewertung der Projektkompetenz sind im Anhang der Handreichungen der Lernfelder der Grundstufe H-05/91-94 zu finden.

Die in der Handreichung verwendeten Formulare basieren auf den Handreichungen der Lernfelder der Grundstufe H-05/91-94. Sie bieten ein effektives Verfahren, wie umfassend formulierte Lernfelder in einzelne Lernsituationen und Lernarrangements (Unterrichte) herunter gebrochen werden können. Die angegebene Struktur ist als Hilfe zu verstehen. Sie ist nicht verbindlich, da jedes Lehrerteam „seinen“ Weg finden muss.

In der Handreichung wird das Lernfeld 7 vorgestellt. Der Vorschlag für die Lernsituation 7.1 greift nochmals den Möbelbau aus den vorangegangenen Lernfeldern auf, erweitert jedoch die Thematik um die Aspekte des Einbaumöbels. In der ausgearbeiteten Lernsituation 7.2. werden darauf aufbauend Sonderaspekte angesprochen. Insbesondere sind der Kundenumgang, der Bautenschutz, Schiebe- und Falttürbeschläge und die rationelle Fertigung zu nennen. Als Impuls für einen eng „verknüpften“ Unterricht vor Ort, soll die phasenweise Einbindung des Deutschunterrichts sowie eine Sequenz in Teamteaching innerhalb der ausgearbeiteten Lernsituation 7.2 verstanden werden.

Da nur die Lernsituation 7.2 ausgearbeitet ist, erhebt diese Handreichung keinen Anspruch auf die vollständige Einarbeitung und Zuordnung aller Ziele und Inhalte des Rahmenlehrplans. Erst die Zuordnung der Ziele und Inhalte zu allen Lernsituationen im Schulcurriculum sichert die vollständige Vermittlung im Unterricht ab. Das hier aufgezeigte Beispiel soll dabei als Anregung und Handlungsanleitung dienen.

Aufgrund der engen Verknüpfung der angestrebten Ziele und Inhalte in den Lernsituationen ist es notwendig, die Anzahl der unterrichtenden Lehrkräfte im Lernfeld so gering wie möglich zu halten. Zugleich erfordert ein erfolgreicher Lernfeldunterricht nicht nur eine intensive Absprache aller im Lernfeld unterrichtenden Kollegen, sondern auch eine verbindliche Zeitplanung. Deshalb wurde in die Handreichung exemplarisch eine Möglichkeit einer didaktischen Jahresplanung aufgenommen. Sie zeigt wie der Lernfeldunterricht im

Schuljahr 2007/08 für die Fachstufe 1 geplant werden könnte. In diesen didaktischen Jahresplan ist die ausgearbeitete Lernsituation 7.2 beispielhaft eingebunden.

Die exemplarische Lernsituation macht deutlich, dass im Lernfeld keinerlei fachsystematischer Unterricht vorgesehen ist, sondern grundsätzlich eine enge Anbindung an den Kundenauftrag gefordert wird. Den Verfassern ist bewusst, dass die dargestellte Lernsituation nur mit entsprechender Unterrichtsorganisation im Lehrerteam sinnvoll umgesetzt werden kann.

3. Die Ziele im Lernfeld 7

Berufstheorie (LBT und LBTW)

Lernfeld 7: Einbaumöbel herstellen und montieren

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 h**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler gestalten, planen, fertigen und montieren nach Kundenauftrag Einbaumöbel.

Sie entwerfen raumbezogene Ansichten unter Einbeziehung unterschiedlicher Konstruktionsprinzipien.

Sie zeichnen und präsentieren ihre Entwürfe auch rechnergestützt.

Sie entwickeln technische Unterlagen unter Beachtung der baulichen Gegebenheiten und stimmen sich mit anderen Gewerken ab.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen für die rationelle Fertigung auch programmierbare Maschinen, konzipieren Vorrichtungen und wenden Kenntnisse der Steuer- und Regeltechnik an.

Sie organisieren den Transport, richten die Baustelle ein und montieren die Produkte unter Verwendung geeigneter Befestigungsmittel und unter Beachtung der Bedingungen vor Ort.

Inhalte

Maßnahmen am Bau

Schnittzeichnungen

CAD, Anwenderprogramme

Wand- und Deckenanschlüsse

Baufeuchte, Hinterlüftung

Montagehilfen

Vorbereitung zum Einbau von Elektrogeräten, Objekten und Armaturen

4.1 Zuordnung der im Lernfeld geforderten Kompetenzen

Formular 1

Berufstheorie (LBT) Berufstheorie Werkstatt (LBTW)

LF 7 Einbaumöbel herstellen und montieren (60 Std.)

		Lernziele	Inhalte	LBT	LB TW	Trennschrank	Einbauschränk
						LS 7.1	LS 7.2
Fachkompetenzen		...gestalten, planen, fertigen und montieren nach Kundenwünschen Einbaumöbel					
		Arbeitsauftrag erfassen	Auftragsvorstellung, Kundenwünsche	X			
		Raumbezogene Ansichten entwerfen	Maßnahmen am Bau , Aufmassskizze, Messwerkzeuge, Freihandskizzen	X	X		
		Unterschiedliche Konstruktionsprinzipien einbeziehen	Arten von Einbaumöbeln, Möbelbauarten für Einbaumöbel, Bauanschlüsse	X			
		Entwürfe auch rechnergestützt zeichnen und präsentieren	CAD, Anwenderprogramme	X			
		Technische Unterlagen entwickeln	Schnittzeichnungen, Wandanschlüsse, Deckenanschlüsse	X			
		Bauliche Gegebenheiten beachten	Baufeuchte, Hinterlüftung	X	X		
		Mit anderen Gewerken abstimmen	Gipser, Bodenleger, Elektriker, Gas- und Wasserinstallateur	X			
		Für die rationelle Fertigung programmierbare Maschinen nutzen	CNC-Programme	X	X		
		Kenntnisse der Steuerungs- und Regeltechnik anwenden	Spannsysteme	X	X		
		Vorrichtungen konzipieren	Fertigungshilfen, Montagehilfen		X		
		Den Transport organisieren	Checkliste, Verpackung, Ladung	X			
		Die Baustelle einrichten	Lagerung, Montage- und Arbeitsplatz, Anschlüsse	X			
		Bedingungen vor Ort beachten	Vorbereitungen zum Einbau von Elektrogeräten, Objekten und Armaturen	X	X		
		Produkte montieren unter Verwendung geeigneter Befestigungsmittel	Wand-, Boden- und Deckenanschlüsse		X		
Methodenkompetenzen		Informationsmaterial nutzen	DIN 919, Fachbücher, Kataloge, Produktinformationen, Vorschriften	X	X		
		Ergebnisse präsentieren		X	X		
Personalkompetenzen		Technische Unterlagen erstellen	Fertigungszeichnungen	X			
		Präsentieren, auch rechnergestützt	Entwürfe, Ansichten, Schnitte	X			
		Handhabungshilfen entwickeln	Vorrichtungen		X		
		Qualitätsbewusst handeln	Fertigung und Montage		X		
		Kundenorientiert handeln	Baustelleneinrichtung	X			
		UVV beachten	Gefahrensituationen, Arbeitssicherheit		X		
Sozialkompetenzen		Im Team arbeiten	Absprachen, Entscheidungen	X	X		
		Absprachen treffen	Umgang mit Vertretern anderer Gewerke	X			

4.2 Übersicht über mögliche Lernsituationen

Lernsituationen (LS) für LBT/LBTW 32/16 Std.	Zeitrichtwert	
	LBT	LBTW
<p>LS 7.1 Herstellen eines Trennschranks</p> <p>Zwischen Diele und Esszimmer ist ein Trennschrank in Esche einzubauen. Der Schrank soll von der Esszimmerseite mit Schubladen und verglasten Rahmen-türen gestaltet sein. Die Rückseite vom Flur soll zwei raumhohe Spiegel sowie zwei fest Blenden erhalten.</p>	14	8

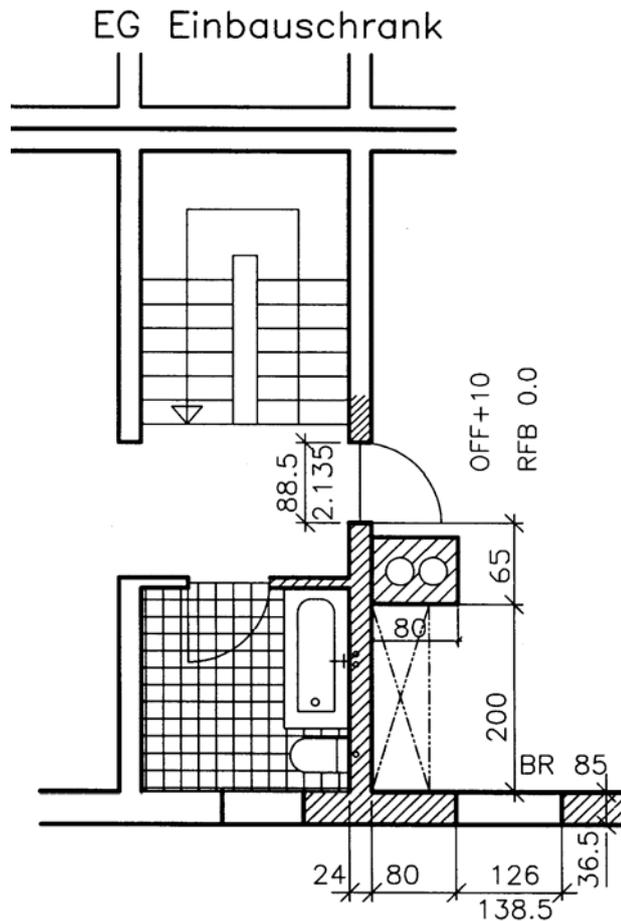
LS 7.2 Herstellen eines Einbauschranks im Schlafzimmer

Für ein Schlafzimmer soll ein Einbauschrank nach Kundenanforderung hergestellt und montiert werden. Gewünscht wird ein Kleiderschrank mit großflächigen Schiebetüren und integrierter Beleuchtung in einem überstehenden Kranz. Der Korpus wird aus beschichteten Plattenmaterialien hergestellt. Die Front wird furniert und lackiert.

Die Forderungen an das Möbel sind in einem Kundengespräch zu erfragen. Die bauliche Situation und die erforderlichen Maße sind aus Grundriss- und Maßskizzen zu entnehmen. Die Konstruktion und die Baukörperanschlüsse sind entsprechend den baulichen Gegebenheiten und den geltenden Bauvorschriften zu entwickeln. Für den Kunden ist ein Entwurf zu erstellen. Neben der Erstellung der Fertigungsunterlagen ist die rationelle Fertigung zu beachten.

18

8



Abmangel entsprechend didaktischer Jahresplanung
Vertiefung / Klassenarbeit

8

4

Summe lt. Lehrplan:

60

5.1 Zielkontrolle der im Lernfeld geforderten Kompetenzen

Formular 2

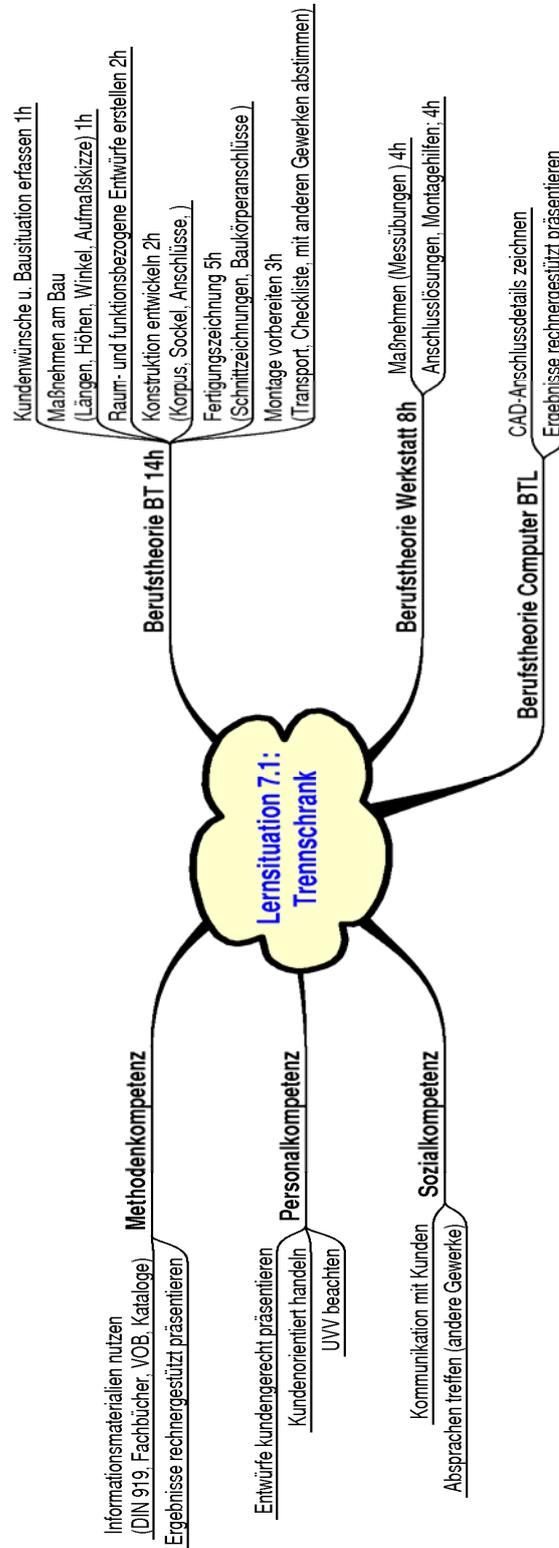
Berufstheorie (LBT) Berufstheorie Werkstatt (LBTW)

LF 7 Einbaumöbel herstellen und montieren (60 Std.)

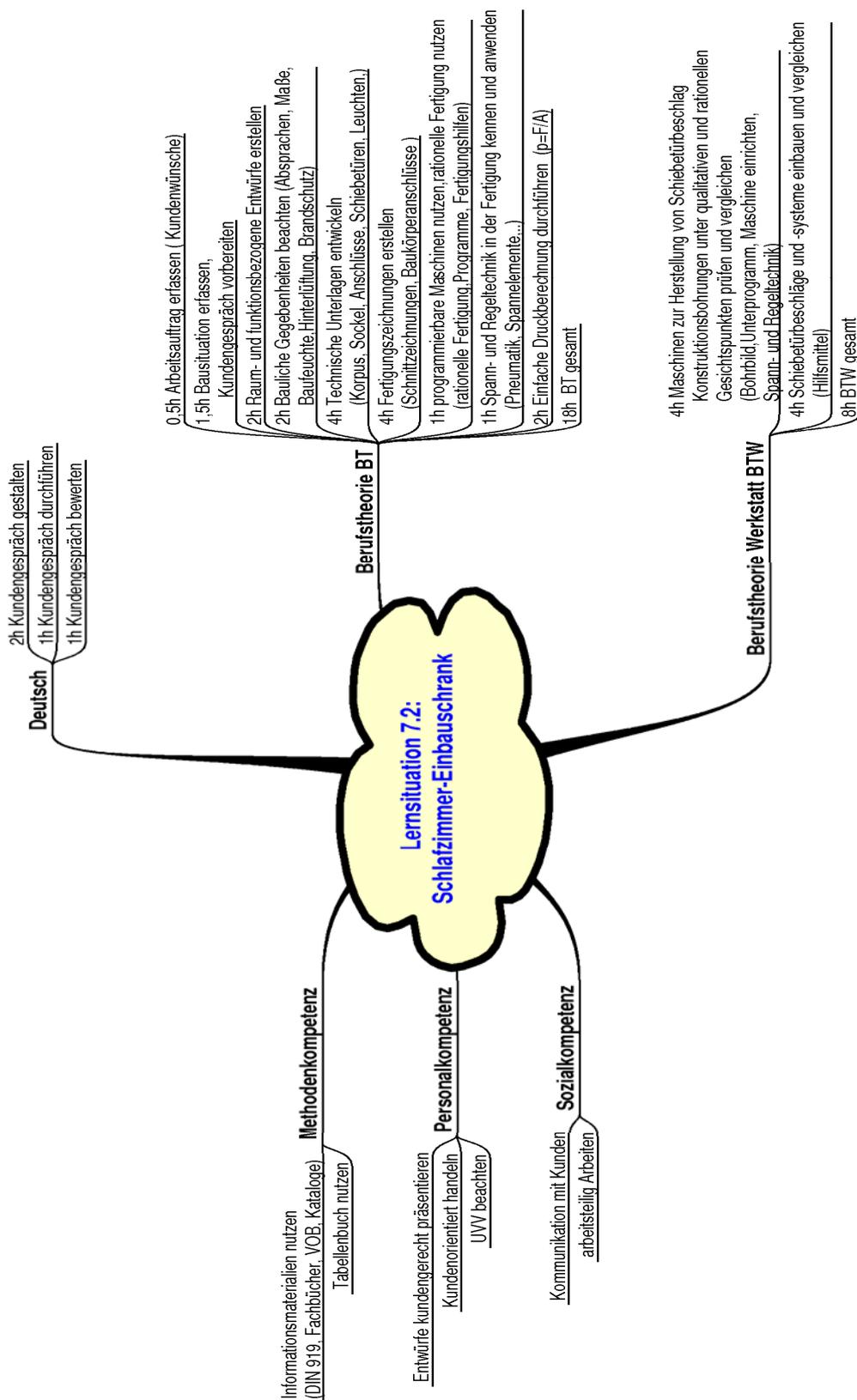
					Trennschrank	Einbauschränk	
					LS 7.1	LS 7.2	
Fachkompetenzen	Lernziele	Inhalte	LBT	LB TW			
		...gestalten, planen, fertigen und montieren nach Kundenwünschen Einbaumöbel					
		Arbeitsauftrag erfassen	Auftragsvorstellung, Kundenwünsche	X		X	X
		Raumbezogene Ansichten entwerfen	Maßnahmen am Bau, Aufmassskizze, Messwerkzeuge, Freihandskizzen	X	X	X	X
		Unterschiedliche Konstruktionsprinzipien einbeziehen	Arten von Einbaumöbeln, Möbelbauarten für Einbaumöbel, Bauanschlüsse	X		X	X
		Entwürfe auch rechnergestützt zeichnen und präsentieren	CAD, Anwenderprogramme	X		X	
		Technische Unterlagen entwickeln	Schnittzeichnungen, Wandanschlüsse, Deckenanschlüsse	X		X	X
		Bauliche Gegebenheiten beachten	Baufeuchte, Hinterlüftung	X	X	X	X
		Mit anderen Gewerken abstimmen	Gipser, Bodenleger, Elektriker, Gas- und Wasserinstallateur	X		X	
		Für die rationelle Fertigung programmierbare Maschinen nutzen	CNC-Programme	X	X		X
		Kenntnisse der Steuerungs- und Regeltechnik anwenden	Spannsysteme	X	X		X
		Vorrichtungen konzipieren	Fertigungshilfen, Montagehilfen		X	X	
		Den Transport organisieren	Checkliste, Verpackung, Ladung	X		X	
		Die Baustelle einrichten	Lagerung, Montage- und Arbeitsplatz, Anschlüsse	X		X	
		Bedingungen vor Ort beachten	Vorbereitungen zum Einbau von Elektrogeräten, Objekten und Armaturen	X	X		X
	Produkte montieren unter Verwendung geeigneter Befestigungsmittel	Wand-, Boden- und Deckenanschlüsse		X	X		
Methodenkompetenzen	Informationsmaterial nutzen	DIN 919, Fachbücher, Kataloge, Produktinformationen, Vorschriften	X	X	X	X	
	Ergebnisse präsentieren		X	X	X	X	
Personalkompetenzen	Technische Unterlagen erstellen	Fertigungszeichnungen	X		X	X	
	Präsentieren, auch rechnergestützt	Entwürfe, Ansichten, Schnitte	X		X	X	
	Handhabungshilfen entwickeln	Vorrichtungen		X	X		
	Qualitätsbewusst handeln	Fertigung und Montage		X	X	X	
	Kundenorientiert handeln	Baustelleneinrichtung	X		X	X	
	UVV beachten	Gefahrensituationen, Arbeitssicherheit		X	X	X	
Sozialkompetenzen	Im Team arbeiten	Absprachen, Entscheidungen	X	X		X	
	Absprachen treffen	Umgang mit Vertretern anderer Gewerke	X		X		

6.1: Übersicht über den konkreten Unterricht

LF 7 Einbaumöbel herstellen und montieren
LS 7.1 Trennschrank (ohne Ausarbeitung)



LS 7.2 Schlafzimmer-Einbauschränk (mit detaillierter Ausarbeitung)



6.2: Unterrichtsplanung für LS 7.2 mit Hilfe einer Matrix (Formular 3)

Zeitplanung / Überfachliche Kompetenzen		Lernfeld	Auftrag
<p>Gesamt-Zeitumfang: 18 h BT 8 h BTW 4h Deutsch</p> <p>Überfachliche Lernsituationsschwerpunkte:</p> <p>MK: Informationsmaterialien nutzen (DIN 919, Fachbücher, VOB, Kataloge, CD-s) Ergebnisse präsentieren</p> <p>PK: Entwürfe kundengerecht präsentieren, kundenorientiert handeln, kundengerecht auftreten, betriebsförderlich verhalten</p> <p>SK: kundenorientiert handeln</p>		<p>Lernfeld 7: Einbaumöbel herstellen und montieren</p> <p>Lernsituation 7.2: Herstellen eines Einbauschranks für ein Schlafzimmer</p>	<p>Einbauschranks im Schlafzimmer. Kleiderschrank mit großflächigem Zugang und integrierter Beleuchtung. Die Kundenwünsche sind zu berücksichtigen. Die bauliche Situation und die erforderlichen Maße liegen als Skizzen vor.</p> <p>Es ist ein Entwurf zu entwickeln und zu präsentieren. Die Konstruktion und die Baukörperanschlüsse sind zu planen. Für einen ausgewählten Entwurf sind die Fertigungsunterlagen zu erstellen. Für die rationelle Fertigung sind auch programmierbare Maschinen zu nutzen.</p>
<p>Berufsfachliche Kompetenzen</p> <p>Berufstheorie</p> <p>Im Sinne des handlungsorientierten Lernens müssen sich die Inhalte sehr eng auf den Auftrag beziehen!</p>			
Schullogo	<p>BT Die Schüler ...</p> <p>BTW Die Schüler ...</p>		
Handlungsbereiche	<p>... erfassen den Auftrag (Kundenwunsch)</p> <p>im Deutschunterricht:</p> <p>... informieren sich über Ablauf eines Kundengesprächs</p> <p>... bereiten Kundengespräch vor</p> <p>Teamentwurf BT und Deutsch gemeinsam:</p> <p>... führen Kundengespräch durch und analysieren Verlauf</p>	<p>Methodenplanung/Zeit: Lehrformen: LV, SV, FE, HO, SOL Sozialformen EA, PA, GA</p>	<p>Methodenplanung/Zeit: Lehrformen: LV, SV, FE, HO, SOL Sozialformen EA, PA, GA</p>
Auftragsauftrag	<p>... erstellen raum- und funktionsbezogene Entwurfsvarianten</p> <p>... präsentieren ihre Entwürfe</p> <p>... erfassen getroffene konstruktive Vorgaben und die gemessenen Maße aus dem Bauaufmaß</p> <p>... beachten bauliche Gegebenheiten (Baufeuchte, Hinterlüftung, Brandschutz, Absprachen, Maße)</p> <p>... entwickeln Konstruktionsdetails (Korpus, Sockel, Wandanschlüsse, überstehender Kranz mit integrierter Beleuchtung, Schiebeteuren, Beschläge)</p>	<p>LV/FE 0,5h HO/M. d. Mögl. GA (2h D) HO / GA 1,5h Rollenspiel (2h D)</p>	<p>PK (Informationen erfassen) SK (Zuhören können) PK kundengerecht auftreten PK+SK betriebsförderlich verhalten</p>
Informieren	<p>... erstellen raum- und funktionsbezogene Entwurfsvarianten</p> <p>... präsentieren ihre Entwürfe</p> <p>... erfassen getroffene konstruktive Vorgaben und die gemessenen Maße aus dem Bauaufmaß</p> <p>... beachten bauliche Gegebenheiten (Baufeuchte, Hinterlüftung, Brandschutz, Absprachen, Maße)</p> <p>... entwickeln Konstruktionsdetails (Korpus, Sockel, Wandanschlüsse, überstehender Kranz mit integrierter Beleuchtung, Schiebeteuren, Beschläge)</p>	<p>EA 2 h FE 0,5h GA 2h EA/PA 4h</p>	<p>PK (Informationen erfassen) SK (Zuhören können) PK kundengerecht auftreten PK+SK betriebsförderlich verhalten</p>
Planen	<p>... erstellen raum- und funktionsbezogene Entwurfsvarianten</p> <p>... präsentieren ihre Entwürfe</p> <p>... erfassen getroffene konstruktive Vorgaben und die gemessenen Maße aus dem Bauaufmaß</p> <p>... beachten bauliche Gegebenheiten (Baufeuchte, Hinterlüftung, Brandschutz, Absprachen, Maße)</p> <p>... entwickeln Konstruktionsdetails (Korpus, Sockel, Wandanschlüsse, überstehender Kranz mit integrierter Beleuchtung, Schiebeteuren, Beschläge)</p>	<p>EA 2 h FE 0,5h GA 2h EA/PA 4h</p>	<p>PK (Informationen erfassen) SK (Zuhören können) PK kundengerecht auftreten PK+SK betriebsförderlich verhalten</p>
			<p>Projekt-kompetenz: Kompetenz-Mk, Kompetenz-PK, Kompetenz-SK</p> <p>Medienplanung</p> <p>Medien und Materialien AB-Aufgabenblatt B-Ubungsblatt EA-Eigenauf-schrieb TA= Tafelanschr.</p> <p>Foto Folien: Baupläne Anlage 1+2 Kataloge, CD's für Beschläge und Zubehör Anlage 4+5</p> <p>Angebots-schreiben, Bauaufmaß</p> <p>PK Bedeutung Bauaufmaß, Angebotstext</p> <p>PK (Vorschriften auswerten) SK (arbeitsteilig Arbeiten)</p> <p>MK (Informationen beschaffen)</p>

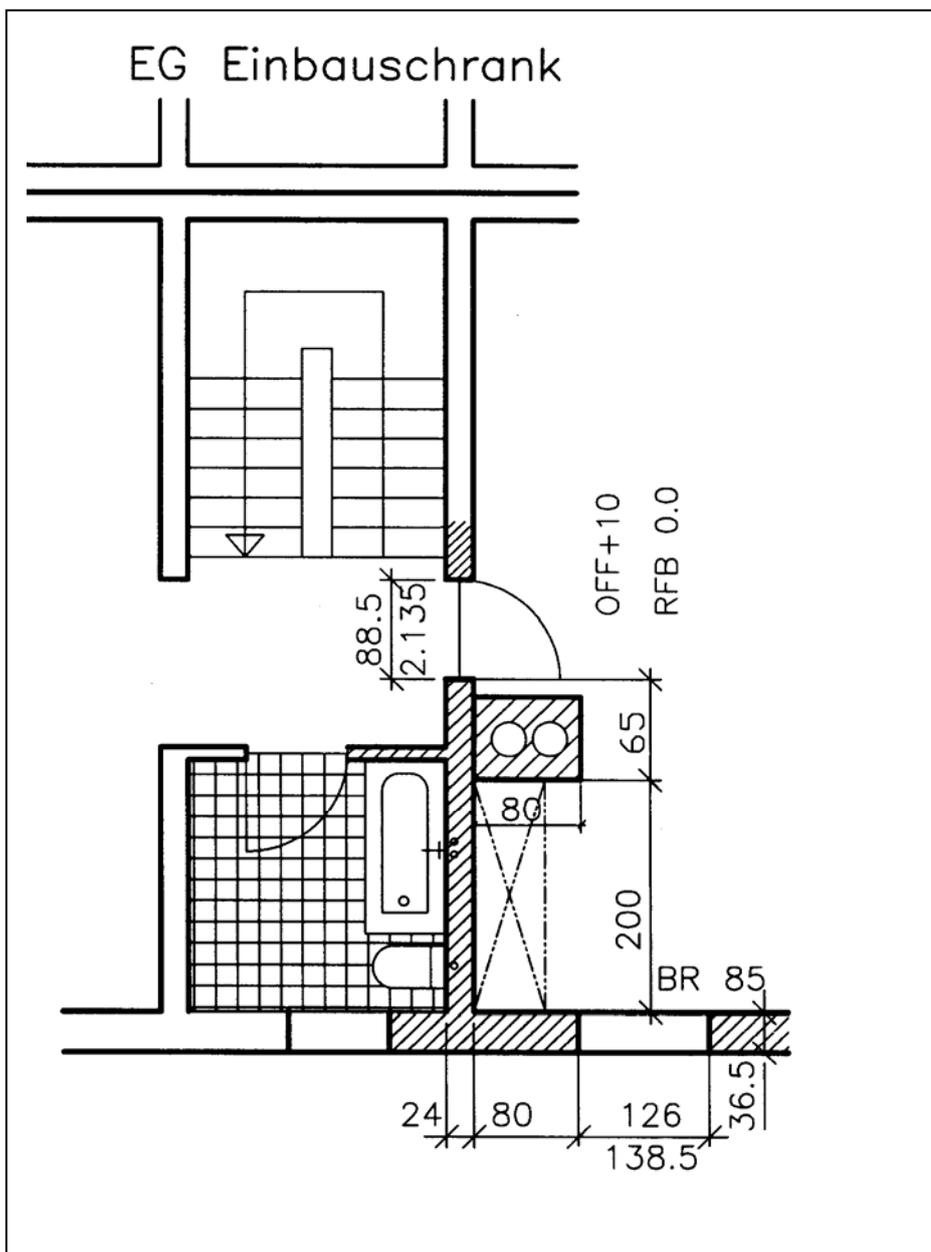
6.3: Unterrichtsverlauf

Kundenauftrag

Für Fam. Rosenbaum soll im Schlafzimmer ein Einbauschränk nach Kundenanforderung hergestellt und montiert werden.

Die Forderungen an das Möbel sind in einem Kundengespräch zu erfragen. Die bauliche Situation und die erforderlichen Maße sind aus Grundriss- und Maßskizzen zu entnehmen. Die Konstruktion und die Baukörperanschlüsse sind entsprechend den baulichen Gegebenheiten und den geltenden Bauvorschriften zu entwickeln. Für den Kunden ist ein Entwurf zu erstellen. Neben der Erstellung der Fertigungsunterlagen ist die rationelle Fertigung zu beachten.

Im Vorgespräch hat der Kunde dem Betrieb die nachfolgenden Bauzeichnungen gefaxt.



Die Klasse wird in die Arbeitsgruppen A und B geteilt:

Arbeitsauftrag 2 (Gruppenarbeit – Gruppe A)

Markt der Möglichkeiten

Zur Vorbereitung des Kundengesprächs gibt Ihnen der Meister den untenstehenden Ausschnitt aus einer Fachzeitschrift zum Ablauf eines Kundengesprächs (siehe Anlage 1)



- Lesen Sie den Text aufmerksam durch und notieren Sie anschließend zu den genannten Punkten wichtige Stichworte.
- Stellen Sie anschließend die Ergebnisse der Arbeiten übersichtlich dar.
-
- Hängen Sie die Ergebnisse der Gruppe an einer PIN Wand aus.
- Legen Sie einen Sprecher fest, der beim anschließenden „Markt der Möglichkeiten“ Auskunft über die ausgehängten Arbeiten geben kann.

Arbeitsauftrag 3 (Gruppenarbeit – Gruppe B)

Da dem Meister der Umgang mit den Kunden sehr wichtig ist, wünscht er, dass Sie die Grundlagen eines Beratungsgesprächs kennen. Dazu gibt er ihnen Unterlagen, die er in der Meisterschule zu diesem Thema erhalten hat. (Anlage 2) Sie sollen dem Meister wichtige Regeln für ein erfolgreiches Beratungsgespräch in einer Checkliste auflisten. Machen Sie sich Gedanken über die Grundlagen eines guten Kundengesprächs. Lesen Sie die Texte und erstellen Sie Plakate zu den unten genannten Punkten:

- Erscheinungsbild, Auftreten, Körpersprache
- Gesprächsablauf

Legen Sie einen Sprecher fest, der beim anschließenden „Markt der Möglichkeiten“ Auskunft über die ausgehängten Arbeiten geben kann.

Informieren Sie sich auf dem „Markt der Möglichkeiten“ über die erarbeiteten Unterlagen der beiden Arbeitsgruppen. (Anlage 3)

BT	Kundengespräch vorbereiten, Kundengespräch gestalten	1,5 h
----	--	-------

Die Klasse wird in 3 Gruppen geteilt.

Arbeitsauftrag 4 (Gruppenarbeit)

Welche fachlichen Aspekte sind für ein erfolgreiches Beratungsgespräch wichtig?
Bilden Sie 3 Arbeitsgruppen und teilen Sie jeder Gruppe eine Rolle zu:

Rolle: Kunde

Rolle: Meister

Rolle: Lehrling

Rollenkarte 1: Kunde

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Sie sind Familienvater mit einem mittleren Einkommen und haben eine Tochter von zwei Jahren. Vor drei Jahren haben sie ihr neues Fertighaus bezogen. Nun steht ihnen wieder etwas Geld zur Verfügung um endlich den vorgesehenen Einbauschränk im Schlafzimmer von einer qualifizierten Schreinerei herstellen und montieren lassen. Bei einem Bekannten haben Sie einen Einbauschränk fotografiert, dessen Front von oben beleuchtet war. Auch der großflächige Zugang zum Schrank hat ihnen sehr gut gefallen. Im Internet haben Sie eine Schreinerei gefunden, die einen guten Eindruck gemacht hat. Für heute haben Sie einen Beratungstermin bei ihnen zu Hause mit dem Handwerker vereinbart. Bevor der Handwerker kommt, wollen Sie sich mit ihrer Frau auf das Beratungsgespräch vorbereiten.



Überlegen Sie welche Wünsche und Anforderungen Sie als Kunde an den Einbauschränk haben. Klären Sie insbesondere die Punkte auf dem Formblatt der Aktennotiz. (Anlage4)

- Welche Gegenstände wollen Sie in dem Einbauschränk unterbringen?
- Haben Sie besondere Wünsche zum Material oder zur Funktion?
- Haben Sie besondere Wünsche zur Qualität? (Herstellung, Montage)
- Welchen Service erwarten Sie von der Schreinerei?
- Da Sie die Schreinerei über das Internet gefunden haben, wollen Sie sicher sein, eine solide Schreinerei zu beauftragen. Welche Informationen interessieren Sie zum Betrieb?

Rollenkarte 2: Schreinermeister

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Sie sind Meister in einer renommierten Schreinerei mit 15 Mitarbeitern. Die Schreinerei hat als Traditionsbetrieb einen guten Namen und verfügt auch über einen attraktiven Musterraum und ein Schaufenster, in dem die vielfältigen Produkte des Betriebes vom Möbel, über Zimmertüren, Haustüren bis zum Fenster ausgestellt sind. Ein Kunde hat telefonisch angefragt, ob sie in der Lage seien, einen schönen Einbauschränk herzustellen. Bei einem Bekannten habe er einen Einbauschränk gesehen, dessen Front von oben beleuchtet war. Auch der großflächige Zugang zum Schränk habe ihm sehr gut gefallen. Da er erst vor drei Jahren zugezogen ist und ein Fertighaus gebaut hat, kennt er noch keine Schreinerei in der Nähe. Bereiten Sie sich auf das Beratungsgespräch vor.

Überlegen Sie dabei folgende Punkte:

- Welche Unterlagen wollen Sie mitnehmen?
- Was wollen Sie vom Kunden wissen?
- Was soll der Kunde über die Schreinerei erfahren?
- Welche organisatorischen Vorbereitungen sind zu treffen?
- Welche Kundendaten sind bei einer Auftragsabwicklung erforderlich?

Stellen Sie Unterlagen zusammen, welche sie zum Beratungsgespräch mitnehmen werden.

Rollenkarte 3: Lehrling

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Ihr Meister beauftragt sie, zur Vorbereitung einer Kundenberatung technische Informationen bereitzustellen. Er berichtet von einem Telefonanruf eines Kunden, der einen Einbauschränk im Schlafzimmer haben möchte. Der Kunde habe bei einem Bekannten einen Einbauschränk gesehen, dessen Front von oben beleuchtet war. Auch der großflächige Zugang zum Schränk habe ihm sehr gut gefallen. Bereiten Sie für ihren Meister technische Unterlagen entsprechend den Kundenwünschen vor.

Informieren Sie sich in den vorliegenden Beschlagkatalogen und Beschlag CD's über Möbelbeleuchtungen, einen möglichen Schiebetürbeschlag und einen möglichen Falttürbeschlag.

- Stellen Sie für den Meister wichtige Informationen zusammen.
(siehe folgende Arbeitsunterlagen)

Zum Abschluss der Stunde legt die Gruppe „Kunde“ einen Schüler und eine Schülerin fest, welche das Kundenehepaar spielen soll. Die beiden Schüler bereiten sich außerhalb des Klassenzimmers auf ihre Rolle vor.

Die Gruppe „Lehrling“ erläutert anschließend den Mitschülern die technischen Unterlagen. Abschließend legt die Gruppe „Meister“ einen Schüler fest, welcher die Kundenberatung durchführen soll. Dieser Schüler bereitet sich außerhalb des Klassenzimmers auf seine Rolle vor.

9.2 Hinweise zu den Handreichungen

Auszüge von weiteren hilfreichen Umsetzungshilfen sind auf der Homepage <http://www.lernfelder.schule-bw.de/> zum Download zu finden.

Die vollständigen Umsetzungshilfen in Papierform und in der Regel auch als CD in digitaler Form können Sie über das LS bestellen (handreichungen@abt3.leu.bw.schule.de).

Achten Sie bitte bei Ihrer Bestellung auf die korrekte Angabe der Handreichungsnummer.

**Landesinstitut für Schulentwicklung
Rotebühlstraße 131
70197 Stuttgart**



www.ls-bw.de