

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2

Drehbuch

Präsenztage 2

Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
	Vorbereitung		Kursraum einrichten, Technik prüfen, Material bereitlegen: <ul style="list-style-type: none"> – Handouts, Arbeitsanleitungen – Tische für Gruppenarbeiten – Flipchart und Stifte – Ausreichend Laptops/Tablets – Internetzugang – Evtl. Drucker 	Drehbuch	Namensschilder
	Einstieg				
08.30	Rückblick / Ziele / Relevanz / Ablauf	Input	Heissen Sie die Lernenden willkommen und stellen Sie sich vor. Starten Sie dann mit einer kurzen Information zu administrativen Belangen: <ul style="list-style-type: none"> – Präsenzliste – Organisatorisches: Mittagessen und Pausen Blicken Sie dann zuerst auf den vorhergehenden üK zurück und holen Sie offene Fragen ab. Starten Sie dann mit dem eigentlichen üK-Tag: <ul style="list-style-type: none"> – Aufzeigen der Zielsetzungen und des Ablaufs des 	Präsentation «03_Tag02_Einstieg_OVAP_V1.0»	Handout Präsentation «03_Tag02_Einstieg_OVAP_V1.0»

Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
			Kurstages Für weiterführende Fragen lohnt es sich, einen Themenspeicher anzulegen. Notieren Sie hier alle Stichworte, auf welche Sie später zurückkommen werden (z.B. im Open Space).		
Block 1	Auskunftserteilung				
09.00	Wissenssicherungen besprechen	Gruppenaustausch	Die Lernenden besprechen in Vierergruppen die Wissenssicherungen aus dem Grundlagenstudium. Holen Sie nach 20 Minuten abschliessend offene Fragen ab.		Arbeitsanleitung «04_Tag02_AA_Wissenssicherung_besprechen_OVAP_V1.02»
09.30	Die zentralen Begriffe und Konzepte	Quiz	Machen Sie mit den Lernenden ein Quiz rund ums Thema «Auskünfte erteilen». Diese Übung dient zur Überprüfung des Wissensstandes und Aktivierung des Vorwissens. Ausgehend davon erklären Sie Begriffe oder Konzepte, mit denen die Lernenden noch Mühe haben.	Arbeitsanleitung «05_Tag02_Vorlage_Quiz_OVAP_V1.0»	
10.00	Pause				
10.15	Eine Auskunft erteilen	Handlungssimulation	Im Tandem erarbeiten zwei Fälle zur Auskunftserteilung. Begleiten Sie die Lernenden und moderieren Sie die abschliessende Ergebnispräsentation im Plenum. Modellieren Sie abschliessend die korrekten Falllösungen.	Lösung «06_Tag02_AA_Handlungssimulation_Auskunft_OVAP_V1.0»	Arbeitsanleitung «06_Tag02_AA_Handlungssimulation_Auskunft_OVAP_V1.0»

Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
				künfte_Lö- sung_OVAP_ V1.0»	Flipchart Stifte
Block 2	Die Kommunikation				
10.45	Erfolgreich kom- munizieren	Input	Im Input thematisieren Sie das Thema «Kundenkommunikation». Weisen Sie auf die einzelnen Aspekte hin, die gute Kundenkommunikation ausmachen. Lassen Sie die Lernenden dann in der Murmelrunde zum Thema passende Erfolgsfaktoren finden. Holen Sie diese dann im Plenum ab. Korrigieren und ergänzen Sie die Ausführungen der Lernenden.	Präsentation «07_Tag02_I np_Komuni- zie- ren_OVAP_ V1.0»	Handout Prä- sentation «07_Tag02_Inp_ Komunizie- ren_OVAP_V1.0 »
11.05	Mit Kundinnen kommunizieren Teil 1	Werkstatt	<p>In Dreiergruppen bearbeiten die Lernenden eine Werkstatt zum Thema «Kundenkommunikation».</p> <p>Posten 1: Mini Cases lösen zu einer Kommunikationssituation am Telefon und einer Kommunikationssituation am Schalter</p> <p>Posten 2: Rollenspiel. Hinweis: Je nach Klassenzusammensetzung passen Sie das Rollenspiel mit einer anderen Ausgangslage an.</p> <p>Posten 3: Schriftliche Auskünfte erteilen: Die Lernenden beantworten eine Anfrage schriftlich.</p> <p>Richten Sie den Raum entsprechend ein, teilen Sie die Arbeitsmaterialien aus und geben Sie die Rahmenbedingungen bekannt.</p> <p>Sie unterstützen begleitend, stellen sicher, dass alle Lernenden sämtliche Posten bearbeiten, und stehen beratend zur</p>	<p>Lösung Pos- ten 1 «08_Tag02_ Werk- statt_Pos- ten_1_Lö- sung_OVAP_ V1.0»</p> <p>Lösung Pos- ten 3 «08_Tag02_ Werk- statt_Pos- ten_3_Lö- sung_OVAP_</p>	<p>Arbeitsanleitung «08_Tag02_Wer kstatt_Anlei- tung_OVAP_V1. 0»</p> <p>Werkstattblatt «08_Tag02_Wer kstatt_Werk- statt- blatt_OVAP_V1. 0»</p> <p>Posten 1 «08_Tag02_Wer</p>



Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
			Verfügung.	V1.0»	kstatt_Posten_1_OVAP_V1.0» Posten 2 «08_Tag02_Werkstatt_Posten_2_OVAP_V1.0» Posten 3 «08_Tag02_Werkstatt_Posten_3_OVAP_V1.0»
12.00	Mittagspause				
13.00	Mit Kundinnen kommunizieren Teil 2	Werkstatt	Die Lernenden arbeiten weiter an der Werkstatt. Nach 90 Minuten leiten Sie das Plenumsgespräch ein. Besprechen Sie die Werkstatt und offene Fragen. Lassen Sie z.B. einige Lernende ihr Antwortschreiben aus Posten 3 vorlesen.		
13.50	Erkenntnisse für die Praxis	Placemat	Die Lernenden halten in Vierergruppen fest, welche Erkenntnisse aus dem Vormittag sie mit in die Praxis nehmen. Bereiten Sie die Placemats vor oder teilen Sie Flipcharts aus,		Arbeitsanleitung «09_Tag02_AA_WiSi_Placemat_OVAP_V1.0



Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
			auf denen die Lernenden selbstständig die Sektoren einzeichnen sollen. Kommentieren und ergänzen Sie die abschliessenden Präsentationen im Plenum.		» Flipchart oder Vorlage «09_Tag02_AA_WiSi_Place- mat_Vor- lage_OVAP_V1.0»
14.30	Open Space		Diese Zeit können Sie nutzen, um Inhalte des Tages zu vertiefen oder regionale Besonderheiten zu diskutieren.		
15.00	Pause				
15.15	Familie Oberholzer und Familie Olsson	Praxisfälle	In Tandems bearbeiten die Lernenden mindestens einen Synthesefall zu den heutigen Themen. Die Lernenden identifizieren die korrekten Anspruchsgruppen, das konkrete Anliegen und halten fest, wie sie im entsprechenden Fall eine Auskunft erteilen würden. Unterstützen Sie die Lernenden mit steuernden Fragen. Besprechen Sie mindestens den ersten Synthesefall im Plenum. Sie können auch die Lösungen austeilen und noch offene Fragen abholen.	Lösungen «10_Tag02_AA_Praxisfall_Lösungen_OVAP_V1.0»	Arbeitsanleitung «10_Tag02_AA_Praxisfall_OVAP_V1.0» »
	Abschluss / Ausblick				
16.00	Open Space		Diese Zeit können Sie nutzen, um Inhalte des Tages zu vertiefen oder regionale Besonderheiten zu diskutieren.		



Zeit	Tagesprogramm	Didaktische Form	Inhalte	Material Kursleitung	Material TN
16.40	Tagesabschluss	Blitzlicht	Führen Sie die Blitzlicht-Methode durch: Die Lernenden fassen in drei Sätzen ihre Eindrücke zum heutigen Tag zusammen. Sammeln Sie die Aussagen aller Lernenden, ohne diese zu kommentieren.	Präsentation «11_Tag02_TA_Blitzlicht_OVAP_V1.0»	
16.50	Nächste Schritte	Input	Zeigen Sie den Lernenden auf, was sie am nächsten üK erwartet. Erklären Sie die Schritte und Aufträge, die bis dahin anstehen.	Präsentation «11_Tag02_TA_Blitzlicht_OVAP_V1.0»	
17.00	Ende				