

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztag 3 – Arbeitssituation 5: «Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen»

## Könnten Sie mir sagen ...?

### Szenarien «Rollenspiel»

#### Szenario 1:

##### Rollen

Rolle 1: Renata Friedrich, arbeitet als Kauffrau beim Steueramt

Rolle 2: Xherdan Mani, arbeitet als Kaufmann bei den Einwohnerdiensten

Rolle 3: Beobachtende Person

##### Ausgangslage

Renata Friedrich ruft auf den Einwohnerdiensten an. Sie braucht Auskünfte zu einem Einwohner, der vor Kurzem aus der Kirche ausgetreten ist. Da der Vater und der Sohn im gleichen Haushalt denselben Namen tragen, besteht auf dem Steueramt Unsicherheit, um welche Person es sich konkret handelt.

#### Szenario 2:

##### Rollen

Rolle 1: Mirco Lustig, arbeitet als Kaufmann auf dem Betreibungsamt

Rolle 2: Ludmilla Hänni, Immobilienbesitzerin

Rolle 3: Beobachtende Person

##### Ausgangslage

Ludmilla Hänni ruft beim Betreibungsamt an: Sie möchte wissen, ob auf eine mögliche Wohnungsinteressentin namens Josipa Maartens Betreibungen laufen. Die Immobilienbesitzerin möchte nicht den Betreibungsbetrag in Erfahrung bringen, sondern lediglich wissen, ob Betreibungen bestehen.

#### Szenario 3:

##### Rollen

Rolle 1: Suzanna Rudolf, arbeitet als Kauffrau auf dem kantonalen Personalamt

Rolle 2: Wolfgang Strauchli

Rolle 3: Beobachtende Person

##### Ausgangslage

Wolfgang Strauchli ruft beim kantonalen Personalamt an: Er möchte wissen, wie viel seine Lebenspartnerin, die beim Kanton arbeitet, zurzeit verdient. Er braucht die Information für Steuerzwecke.

Überbetriebliche Kurse Block 1

Präsenztage 3 – Arbeitssituation 5: «Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen»

# Könnten Sie mir sagen ...?

## Beobachtungsbogen «Rollenspiel»

### Szenario 1

	Beobachtungen
<p><b>Auskunftserteilung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson drückt sich verständlich aus.</li> <li>– Die Fachperson ist dienstleistungsorientiert.</li> <li>– Die Fachperson erfasst das Bedürfnis der Person.</li> </ul>	
<p><b>Umgang mit Daten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson schätzt fachgerecht ein, welche Daten herausgegeben werden dürfen und welche nicht.</li> <li>– Die Fachperson übermittelt die angefragten Daten verständlich.</li> <li>– Die Fachperson hat eine angemessene Begründung für die (Verweigerung der) Datenherausgabe formuliert.</li> </ul>	

## Szenario 2

	Beobachtungen
<p><b>Auskunftserteilung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson drückt sich verständlich aus.</li> <li>– Die Fachperson ist dienstleistungsorientiert.</li> <li>– Die Fachperson erfasst das Bedürfnis der Person.</li> </ul>	
<p><b>Umgang mit Daten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson schätzt fachgerecht ein, welche Daten herausgegeben werden dürfen und welche nicht.</li> <li>– Die Fachperson übermittelt die angefragten Daten verständlich.</li> <li>– Die Fachperson hat eine angemessene Begründung für die (Verweigerung der) Datenherausgabe formuliert.</li> </ul>	

### Szenario 3

	Beobachtungen
<p><b>Auskunftserteilung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson drückt sich verständlich aus.</li> <li>– Die Fachperson ist dienstleistungsorientiert.</li> <li>– Die Fachperson erfasst das Bedürfnis der Person.</li> </ul>	
<p><b>Umgang mit Daten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachperson schätzt fachgerecht ein, welche Daten herausgegeben werden dürfen und welche nicht.</li> <li>– Die Fachperson übermittelt die angefragten Daten verständlich.</li> <li>– Die Fachperson hat eine angemessene Begründung für die (Verweigerung der) Datenherausgabe formuliert.</li> </ul>	