



Kompetenzraster Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt

Vorlage für die Lehrkraft



Kompetenzbereich	A	B	C	D	Spezialisierung (Kür)
1 - Telefonieren	Ich kann Telefonate annehmen.	Ich kann wichtige Informationen aus den Telefonaten festhalten.	Ich kann im Telefongespräch bei Unklarheiten nachfragen.	Ich kann beim Kunden anrufen und wichtige Informationen übermitteln oder einholen.	Ich kann selbstständig Kundengespräche am Telefon führen.
Material:	Arbeitsblätter 1 A: Aufgaben 1 - 2	Arbeitsblätter 1 B: Aufgaben 1 - 6	Arbeitsblätter 1 C: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 1 D: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 1 Kür: Aufgaben 1
2 - E-Mail-Korrespondenz	Ich kann mit dem E-Mail-Programm umgehen.	Ich kann wichtige Informationen aus den E-Mails von Kunden festhalten.	Ich kann E-Mails in angemessener Form verfassen.	Ich kann selbstständig E-Mails versenden und wichtige Informationen übermitteln oder einholen.	
Material:	Arbeitsblätter 2 A: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 2 B: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 2 C: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 2 D: Aufgaben 1 - 2	
3 - Umgang mit Anweisungen	Ich kann mündliche Anweisungen verstehen.	Ich kann angemessen nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.	Ich kann bei Anweisungen wichtige Informationen schriftlich festhalten.	Ich kann anderen Kollegen die Inhalte der Anweisungen erklären.	Ich kann selbst anderen Anweisungen geben.
Material:	Arbeitsblätter 3 A: Aufgaben 1 - 3	Arbeitsblätter 3 B: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 3 C: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 3 D: Aufgaben 1 - 3	Arbeitsblätter 3 Kür: Aufgaben 1 - 2

Vorlage für die Lehrkraft

4 - Teilnahme an Arbeitsbesprechungen	Ich kann den Inhalt der Besprechung verstehen.	Ich kann angemessen nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.	Ich kann Argumente in Besprechungen formulieren.	Ich kann Vorschläge bei Arbeitsbesprechungen unterbreiten.	Ich kann den Inhalt einer Besprechung in einem Protokoll zusammenfassen.
Material:	Arbeitsblätter 4 A: Aufgaben 1 - 6	Arbeitsblätter 4 B: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 4 C: Aufgaben 1 - 6	Arbeitsblätter 4 D: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 4 Kür: Aufgaben 1 - 4
5 - Umgang mit Kunden	Ich kann den Kunden angemessen begrüßen.	Ich kann das Anliegen des Kunden verstehen.	Ich kann einfache Sachverhalte mit dem Kunden klären.	Ich kann selbstständig einen Kunden beraten.	Ich kann angemessen mit Beschwerden von Kunden umgehen.
Material:	Arbeitsblätter 5 A: Aufgaben 1 - 3	Arbeitsblätter 5 B: Aufgaben 1 - 7	Arbeitsblätter 5 C: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 5 D: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 5 Kür: Aufgaben 1 - 2
6 - Anrede und Höflichkeitsformen	Ich kann verschiedene Höflichkeitsformen unterscheiden.	Ich kann verschiedene Höflichkeitsformen angemessen anwenden.	Ich kann anderen die Anwendung von verschiedenen Höflichkeitsformen erklären.	Ich kann bei Problemen im Betrieb höflich und angemessen reagieren.	Ich kann in Konfliktsituationen mit Vorgesetzten und Kollegen höflich umgehen.
Material:	Arbeitsblätter 6 A: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 6 B: Aufgaben 1 - 6	Arbeitsblätter 6 C: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 6 D: Aufgaben 1 - 5	Arbeitsblätter 6 Kür: Aufgaben 1 - 3
7 – Kundenaufträge annehmen und bearbeiten	Ich kann Kunden und Kundenaufträge benennen.	Ich kann Kundenaufträge annehmen und weiterleiten.	Ich kann Kundenaufträge annehmen und ausführen.	Ich kann jemanden dabei anleiten, einen Kundenauftrag auszuführen.	Ich kann nach der Zufriedenheit fragen und mit Kundenfeedback umgehen.
Material:	Arbeitsblätter 7 A: Aufgaben 1 - 10	Arbeitsblätter 7 B: Aufgaben 1 - 4	Arbeitsblätter 7 C: Aufgaben 1 - 7	Arbeitsblätter 7 D: Aufgaben 1 - 7	Arbeitsblätter 7 Kür: Aufgaben 1 - 3

Bedeutung der Symbole in den Aufgaben: ■ - Einzelarbeit, ■■ - Partnerarbeit, ■■■ - Gruppenarbeit, ■■■■ - Ergebnisse vor der Gruppe präsentieren