Beispiel Lernsituation aus NRW: 1. Ausbildungsjahr Friseure

1. Ausbildungsjahr
Lernfeld 2 (40 UStd.): Kunden empfangen und betreuen
Lernsituation 2.1 (20 UStd.): Telefonische Terminplanung und Kundenempfang

Beschreibung der LS	Kompetenzen	Inhalte	Hinweise/ weitere Fächer
Sie sind Auszubildende im Friseursalon „Hair". Zu Ihrem Aufgabengebiet gehören unter anderem die telefonische Betreuung und der Kundenempfang. Es ist Dienstag 9.00 Uhr und das Telefon klingelt. Ihre Kolleginnen sind beschäftigt und Sie sollen den Anruf entgegen nehmen. Die Kundin möchte einen Termin zum Waschen, Schneiden, Föhnen. Sie erhalten den Auftrag, diese Kundin zum vereinbarten Termin zu empfangen und zu betreuen bis ihre Kollegin Zeit findet.	Berufsbezogene Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler • analysieren die Aufgabenstellung • planen die Vorgehensweise zur Abwicklung des Arbeitsauftrags • legen Telefonregeln fest • führen Telefongespräche • planen und dokumentieren Termine • führen Empfangsszenarien durch • legen Serviceregeln fest • lernen verschiedene Kundentypen kennen Berufsübergreifende Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler: • gestalten Kommunikationsprozesse • rekapitulieren Umgangsformen • lernen aktives Zuhören	• Telefonstandards • Terminvereinbarungen • Kundenempfang • Begrüßungsformen • Serviceangebote • verbale und nonverbale Kommunikation • Gesprächstechniken (Fragetechniken, aktives Zuhören) • Kundentypen	• Deutsch/ Kommunikation • Fremdsprachliche Kommunikation • Nutzung des PC als Organisationsmittel

Quelle: https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/upload/frisoer/ls_k-werner.pdf