

Auskünfte erteilen

Einstieg

Präsenztag 2

Überbetriebliche Kurse Block 1

Kauffrau/Kaufmann EFZ BOG

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Themen heute

- Arbeitssituation 4: Auskünfte erteilen
- Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie den Kunden oder Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Amtsstelle. Sie beantworten die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.



Ziele

- Sie nehmen selbstständig eine Überprüfung der Zuständigkeit zur Auskunftserteilung vor.
- Sie sind in der Lage, schriftliche und mündliche Auskünfte strukturiert zu geben.
- Sie identifizieren die Erfolgsfaktoren der guten Kundenkommunikation.
- Sie wenden die Erfolgsfaktoren der guten Kundenkommunikation bei der Verwendung unterschiedlicher Kanäle an.



Warum ist das wichtig?

- Die Auskunftserteilung gehört zum A und O Ihrer beruflichen Tätigkeit.
- Ein strukturiertes Vorgehen schafft Sicherheit und stärkt das Vertrauen in die öffentliche Verwaltung.
- Sie repräsentieren die öffentliche Verwaltung gegen aussen und treten dienstleistungsorientiert auf.
- Sie tragen zu einer gelungenen Gesprächssituation bei, indem Sie bestimmte Kommunikations- und Verhaltensweisen einsetzen.

Ablauf

Einstieg	08.00
Block 1: Auskunftserteilung	
Pause	10.00
Block 2: Die Kommunikation – Teil 1	
Mittagspause	12.00
Block 2: Die Kommunikation – Teil 2	
Pause	15.00
Block 4: Familie Oberholzer und Familie Olsson	
Ende	16.30

Wissenssicherung besprechen – «Gruppenaustausch»

Ausgangslage

Als Vorbereitungsaufgabe auf den heutigen üK haben Sie das Grundlagenstudium bearbeitet und die Wissenssicherungen dazu gelöst.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Vierergruppen und stellen Sie sich gegenseitig Ihre Lösungen vor.

Schritt 2: Identifizieren Sie die Gemeinsamkeiten und Unterschiede Ihrer Ergebnisse.

Schritt 3: Präsentieren Sie die zentralen Ergebnisse Ihrer Arbeitsgruppe im Plenum.

Erwartungen

- Sie zeigen mindestens zwei Gemeinsamkeiten Ihrer Ergebnisse auf.
- Sie zeigen mindestens zwei Unterschiede Ihrer Ergebnisse auf.
- Sie stellen die Erkenntnisse Ihrer Arbeitsgruppe nachvollziehbar im Plenum vor.

Organisation

Zeit: 30 Minuten / Arbeitsweise: Vierergruppe

Quiz





Eine Auskunft erteilen – „Handlungssimulation“

Ausgangslage

Mit der Vorbereitung auf heute und dem ersten Unterrichtsteil haben Sie die Grundlagen zum Thema «Auskunftserteilung» geschaffen. Nun geht es in die Praxis! Üben Sie mithilfe dieser Aufgabe, Auskünfte strukturiert zu erteilen.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Tandems und nehmen Sie ein Flipchart.

Schritt 2: Zeichnen Sie auf dem ersten Flipchart ein Ablaufdiagramm zur Auskunftserteilung. Die Vorlage können Sie dem entsprechenden Kapitel im Wissensbaustein entnehmen.

Schritt 3: Bearbeiten Sie zusammen den ersten Fall auf dem Beiblatt und halten Sie Ihre Lösung im Ablaufdiagramm fest.

Schritt 4: Wiederholen Sie Schritt 2 und 3 für den zweiten Fall, der ebenfalls als Beiblatt vorliegt.

Erwartungen

Sie halten Ihre Ergebnisse in einem Ablaufdiagramm auf einem Flipchart fest.

Organisation

Zeit: 30 Minuten / Arbeitsweise: Tandem



Zum
Dokument

Erfolgreich kommunizieren

Input

Präsenztag 2

Überbetriebliche Kurse Block 1

Kauffrau/Kaufmann EFZ BOG

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Arbeitssituation 4.: «Auskünfte erteilen»

Zielsetzungen des Inputs

- Sie beschreiben, was erfolgreiche Kommunikation ausmacht.
- Sie wenden die Erfolgsfaktoren der gelungenen Kommunikation an.

Das Wichtigste in Kürze

- Bei der Auskunftserteilung, aber auch sonst im Arbeitsalltag stehen Sie mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen in Kontakt.
- Für eine gute Kommunikation berücksichtigen Sie in der jeweiligen Situation,
 - was Sie genau sagen,
 - wie Sie sich ausdrücken,
 - wie Sie sich verhalten.



Abbildung: Kommunikationssituation
Quelle: Adobe Stock

KOMMUNIKATIONSASPEKTE

Murmelrunde

Aufgabenstellung

Schritt 1: Stellen Sie sich vor, Sie geben eine Auskunft.

Überlegen Sie sich, welche Erfolgsfaktoren in der Kundenkommunikation wichtig sind, und zwar in Bezug auf die drei Kommunikationsaspekte:

Wortwahl / Stimme / Körperhaltung und Verhalten.

Wie können Sie sicherstellen, dass die andere Person sich wohl und gut beraten fühlt? Und dass sie mit der Auskunft zufrieden ist?

Schritt 2: Definieren Sie mindestens fünf Erfolgsfaktoren pro Kommunikationsaspekt und teilen Sie Ihre Resultate im Plenum.

Organisation

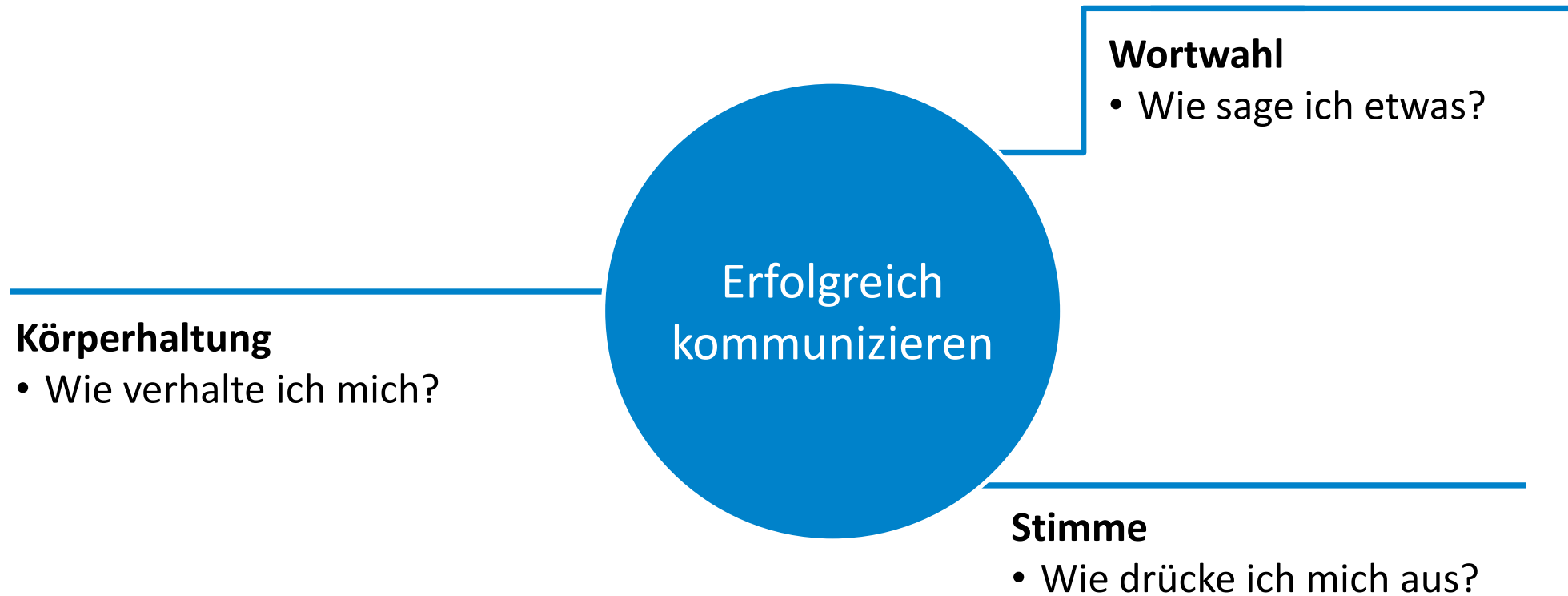
- Zeit: 10 Minuten
- Arbeitsweise: Einzelarbeit, Plenum

KOMMUNIKATIONSASPEKTE



Wortwahl	Stimme	Körperhaltung und Verhalten
Eindeutig kommunizieren	In angenehmer Lautstärke sprechen	Blickkontakt aufbauen
Keine Fachbegriffe verwenden	Nicht zu schnell sprechen	Sich der Person zuwenden
Kurze und klare Antworten geben	Freundlich sprechen	Der Person volle Aufmerksamkeit schenken
Höflich sein		Arme nicht verschränken
Kein «hä?» oder «hm?»		

Zusammenfassung



Mit Kundinnen kommunizieren - „Werkstatt“

Ausgangslage: Sie haben die Erfolgsfaktoren einer gelungenen Kommunikation zur Auskunftserteilung erarbeitet. In dieser Werkstatt vertiefen Sie Ihr Wissen dazu, indem Sie es direkt anwenden.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Dreiergruppen.

Schritt 2: Gehen Sie zusammen an einen der drei Posten und führen Sie die dort liegenden Aufgabenstellungen aus. Es stehen folgende Posten bereit:

- Posten 1: Erfolgreich kommunizieren
- Posten 2: Das Auskunftsgespräch
- Posten 3: Schriftliche Auskünfte erteilen

Schritt 3: Nach jeweils 30 Minuten wechseln Sie den Posten und gehen gemeinsam zum nächsten Posten.

Hinweis: Die Reihenfolge der Posten spielt keine Rolle.

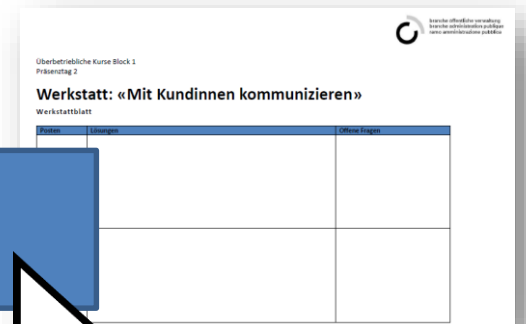
Erwartungen

- Bearbeiten Sie alle drei Posten und die jeweiligen Aufgabenstellungen.
- Halten Sie Ihre Lösungen und offene Fragen auf dem Werkstattblatt fest.

Organisation

- Zeit: 90 Minuten (jeweils 30 Minuten pro Posten) / Arbeitsweise: Dreiergruppe

Zur
Vorlage



Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2
Werkstatt: «Mit Kundinnen kommunizieren»
Werkstattblatt

Name	Themen	Offene Fragen

Zu den
Posten



Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»
Erfolgreich kommunizieren
Posten 1: «Mini Case»
Ausgangslage
Sie haben soeben die Erfolgsfaktoren einer gelungenen Kommunikation kennen gelernt. In diesem Werkstattposten vertiefen Sie nun Ihr Wissen zum Thema, indem Sie es analysieren.

Erkenntnisse für die Praxis - „Placemat“

Ausgangslage: Heute haben Sie das Thema «Auskünfte erteilen» intensiv bearbeitet. Nehmen Sie sich einen Moment, um das Gelernte zu verarbeiten. Halten Sie fest, welche Erkenntnisse Sie in Ihre Praxis mitnehmen.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Vierergruppen.

Schritt 2: Nehmen Sie ein vorbereitetes Placemat und setzen Sie sich an einen freien Tisch. Legen Sie das Placemat so hin, dass jede Person vor einem der vier abgebildeten Sektoren sitzt.

- Sektor 1: Darauf will ich zukünftig bei der Auskunftserteilung besonders achten ...
- Sektor 2: Das darf bei der Auskunftserteilung auf keinen Fall passieren ...
- Sektor 3: Meine wichtigste Erkenntnis für die Praxis ist ...
- Sektor 4: Diesen Tipp zur Auskunftserteilung würde ich anderen Lernenden geben ...

Schritt 3: Notieren Sie während ca. 5 Minuten Ihre Gedanken zu Ihrem Sektor.

Schritt 4: Drehen Sie das Placemat so, dass jede Person vor einem neuen Sektor sitzt. Lesen Sie die Notizen der vorhergehenden Person. Ergänzen Sie die Ausführungen mit Ihren eigenen Gedanken zum Thema.

Schritt 5: Drehen Sie das Placemat so lange weiter, bis alle Personen alle Sektoren ausgefüllt haben.

Schritt 6: Diskutieren Sie im Anschluss Ihre Antworten. Notieren Sie Ihre Erkenntnisse als Gruppe im Sektor in der Mitte. Die Ergebnisse präsentieren Sie anschliessend im Plenum.

Organisation: Zeit: 25 Minuten / Arbeitsweise: Vierergruppe

Auskünfte erteilen - „Praxisfälle“

Ausgangslage

Sie arbeiten mit der Familie Olsson und Familie Oberholzer. Das sind die zwei üK-Familien, die Sie während Ihrer Ausbildung immer wieder in den üK antreffen werden. Sowohl Familie Olsson als auch Familie Oberholzer haben ein Anliegen, mit dem sie sich an die öffentliche Verwaltung wenden. Was die Familien heute beschäftigt, erfahren Sie in den Praxisfällen, die Sie nun bearbeiten.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Bilden Sie Zweiergruppen.

Schritt 2: Lesen Sie die erste Fallbeschreibung der Familie Olsson durch.

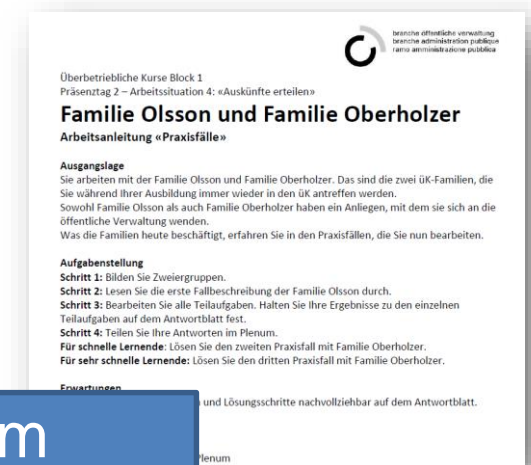
Die weiteren Arbeitsschritte finden Sie im Dokument.

Für schnelle Lernende: Lösen Sie den zweiten Praxisfall mit Familie Oberholzer.

Für sehr schnelle Lernende: Lösen Sie den dritten Praxisfall mit Familie Oberholzer.

Organisation

- Zeit: 40 Minuten
- Arbeitsweise: Zweiergruppe, Plenum



Zum
Dokument

Tagesabschluss «Blitzlicht»

Präsenztag 2 Überbetriebliche Kurse Block 1

Kauffrau/Kaufmann EFZ BOG

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Arbeitssituation 4.: «Auskünfte erteilen»

Am heutigen Präsenztage haben Sie ...

- sich damit befasst, wie Sie die Zuständigkeit bei der Auskunftserteilung überprüfen können,
- ein strukturiertes Vorgehen zur schriftlichen und mündlichen Auskunftserteilung erprobt,
- die Erfolgsfaktoren einer guten Kommunikation in unterschiedlichen Praxisbeispielen angewandt.

Blitzlicht

**Fassen Sie in drei Sätzen
Ihre Eindrücke zum heutigen Tag zusammen.
Teilen Sie Ihre Eindrücke im Plenum.**

Ausblick

- Am kommenden üK beschäftigen wir uns mit dem Thema «Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen».
- Dazu bereiten Sie den Vorbereitungsauftrag vor. Wichtig: Planen Sie diesen früh genug ein, um ausreichend Zeit für die Umsetzung zu haben.