

ZENTRUM FÜR SCHULPRAKTISCHE LEHRERAUSBILDUNG KREFELD
SEMINAR FÜR DAS LEHRAMT AM BERUFSKOLLEG

Schriftlicher Unterrichtsentwurf

Fachrichtung:	Englisch
Fach:	Englisch
Lernfeld:	
Thema:	Managing basic business situation – How to deal with a client on the telephone appropriately?
Kurze Zusammenfassung	Fachlicher Schwerpunkt dieser Stunde ist es, die kommunikative Kompetenz der Schülerinnen und Schüler in der Zielsprache zu stärken. Da der Bereich 'Telefonate annehmen und tätigen' ganz selbstverständlich zum Arbeitsalltag der Lernenden gehört, ist es für sie wichtig, ihre kommunikative Kompetenz zu erweitern und sicherer im Umgang mit Telefonaten im der Zielsprache Englisch zu werden, so dass sie diese auch gewinnbringend in ihrem beruflichen Umfeld nutzen können.
Datum:	
Bildungsgang/Stufe:	Mittelstufe für Versicherungskaufleute
Autor:	Melanie Sawizki

1. Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

Die Unterrichtsstunde wird in der Klasse VP01, einer Mittelstufe für Versicherungskaufleute, im zweiten Ausbildungsjahr des dualen Ausbildungssystems (gemäß APO-BK Anlage A) stattfinden. Dieser Bildungsgang führt in drei Jahren zum Berufsabschluss Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. Die Klasse besteht aus 9 Schülern und 5 Schülerinnen im Alter von 18-24 Jahren.

Die Lerngruppe besucht an zwei Wochentagen das Berufskolleg Kaufmannsschule. Den betrieblichen Teil der Ausbildung absolvieren die Schülerinnen und Schüler in unterschiedlichen Unternehmen zu denen die Allianz, Provinzial, Ergo, aber auch private Agenturen gehören. Die schulische Vorbildung stellt sich wie folgt dar:

Eingangsqualifikation	Anzahl der SuS
Abitur	4
FOR-Q	1
FOR	7
Hauptschulabschluss	2

Der Englischunterricht umfasst zwei Stunden pro Woche und findet im Klassenraum statt. Aus schulorganisatorischen Gründen wird der Fremdsprachenunterricht, der einstündig auf das 1. Jahr verteilt werden kann, zweistündig im ersten Halbjahr des zweiten Ausbildungsjahres unterrichtet. Die gezeigte Unterrichtsstunde wird im Fremdsprachenraum stattfinden, da dieser über das benötigte technische, Equipment für diese Stunde verfügt.

Die Klasse ist mir seit Beginn dieses Schuljahres im Fach Englisch im Rahmen des Ausbildungsunterrichts bekannt. Ich unterrichte die Klasse seit dem 04.10.11 unter Anleitung und mache dies sehr gerne.

Das Leistungsniveau der Klasse ist noch schwer einzustufen, da es sich bei der gezeigten Stunde überhaupt erst um die 4. Stunde handelt in der ich diese Gruppe unterrichte. Darüber hinaus wurde in den ersten Stunden ein großer Schwerpunkt auf die Kommunikation gelegt und demnach liegen kaum textproduktive Unterlagen vor, die eine Einschätzung besser unterfüttern könnten. Dem ersten Eindruck nach präsentiert sich die Gruppe lebhaft und gewillt kleinere kommunikative Sequenzen szenisch vor der Klasse zu präsentieren. Auch schwächere Schülerinnen und Schüler sind in dieser Klasse sehr engagiert. Einzelne

Schülerinnen und Schüler ganz sicher den einzelnen Niveaustufen des Europäischen Referenzrahmens zuzuordnen fühle ich mich noch nicht gewachsen, wobei die Gruppe grundsätzlich binnen differenziert auf zwei Niveaustufen unterrichtet werden soll. Die Schülerinnen und Schüler befinden sich m.E. auf den Niveaustufen B1, B2, wenn auch zum Teil im unteren Bereich. Nach Abschluss dieser Unterrichtsreihe wird der Schwerpunkt auf die Textproduktion gelegt werden, danach ist eine klarere Zuteilung der einzelnen Lernenden eindeutig möglich.

1. Didaktisch-/Methodische Schwerpunkte

Eine didaktische Jahresplanung für das Fach Englisch im Bereich Versicherungskaufleute, die an die einzelnen Lernfelder angeglichen wird, befindet sich noch in der Erarbeitung. Der Unterricht richtet sich nach dem Entwurf des Lehrplans für Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung, Lehrplan Fremdsprachliche Kommunikation, Heft 41063, Stand 2010 und dem Lehrplan für Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Heft 4105, Stand 2010. Diese fordern die Aneignung verschiedener Kompetenzen, zu denen u. a. zählt, dass die Schülerinnen und Schüler dazu in die Lage versetzt werden sollen einfache Kommunikationssituationen des beruflichen Alltags zu bewältigen. Das Thema Kundenkommunikation wurde aber auch zu Beginn des Schuljahres von den Lernenden der Klasse selbst vorgeschlagen. Darüber hinaus sollen die Schülerinnen und Schüler ihr Fachvokabular zu verschiedenen Versicherungsarten und adäquate Begrifflichkeiten aus dem beruflichen Umfeld in der Zielsprache erweitern.

Kontext:

Titel der Unterrichtssequenz: Managing basic business situation – telephoning in business

Unterrichtsstunde	Datum	Thematik
1. und 2.	04.10.2011	- SuS erstellen Regeln für ein adäquate Kundentelefongespräche am Arbeitsplatz - SuS benennen Themen mit denen sie an ihrem Arbeitsplatz telefonisch konfrontiert werden - SuS lernen Basisphrasen für den Umgang mit Kunden am Telefon kennen
2. und 3.	11.10.2011	- Textarbeit zum Thema 'Telephoning in business' zur Erweiterung des Regelkatalogs
4.	18.10.2011	- SuS erstellen Kundentelefongespräche
5. und 6.	24.10.2011	- Vertiefung der vorherigen Stunde - 'Geschäftstermine'

Fachlicher Schwerpunkt dieser Stunde ist es, die kommunikative Kompetenz der Schülerinnen und Schüler in der Zielsprache zu stärken. Da der Bereich 'Telefonate annehmen und tätigen' ganz selbstverständlich zum Arbeitsalltag der Lernenden gehört, ist es für sie wichtig, ihre kommunikative Kompetenz zu erweitern und sicherer im Umgang mit Telefonaten im der Zielsprache Englisch zu werden, so dass sie diese auch gewinnbringend in ihrem beruflichen Umfeld nutzen können.

Im Einstieg erhalten die Schülerinnen und Schüler ein Notizzettel zur Entgegennahme von Anrufernachrichten, was einerseits der Didaktisierung zur Auswertung im Anschluss an die Präsentationen dient, andererseits den Lernenden, beispielhaft ein Hilfsmittel zur weiteren Selbstorganisation ihres beruflichen Alltags geben kann. Das Formblatt wird auf Folie dargeboten und den Schülerinnen und Schülern zur weiteren Verwendung als Vordruck ausgeteilt.

Im Anschluss daran erhalten die Lernenden Rollenkarten auf verschiedenen Niveaustufen, mit Hilfe derer sie eigene Kundengespräche (am Telefon) vorbereiten sollen. Dabei sollen die Schülerinnen und Schüler möglichst die bereits erlernten Satzbausteine verwenden und sich beim Präsentieren an die, von der Lerngruppe selbst aufgestellten, Regeln eines angemessenen Kundentelefontes halten.

Darüber hinaus sind die Themen der Rollenkarten an die Erfahrungsberichte aus dem Arbeitsalltag der Lerngruppe angelehnt, auf diesem Weg erhält die Gruppe durch kleine Vokabelanmerkungen auf den verschiedenen Rollenkarten die Möglichkeit, ihr Fachvokabular zu erweitern. Im Anschluss an die Telefongespräche können diese erfragt und in das Buddy Book übertragen werden. Die Einteilung der zusammenarbeitenden Paare wird von der Lehrerin im Vorfeld übernommen. Die Paare sind teilweise nach gleichen Niveaustufen zusammen gesetzt. Es gibt aber auch Paarungen in denen unterschiedliche Niveaustufen zusammenarbeiten. In den vorhergehenden Stunden hat sich gezeigt, dass die Unterstützung leistungsschwächerer Schüler/innen durch leistungsstärkere Schüler/innen zu besonders gewinnbringenden Ergebnissen führt.

Die Präsentation der Dialoge findet mit Hilfe der zur Verfügung stehenden 'Telefonzellen' statt. Dabei trägt immer ein Paar seinen Dialog vor.

Das Plenum erhält vorher den Auftrag auf die Satzbausteine, die aufgestellten Regeln, neue Vokabeln zu achten und den vorgefertigten Notizzettel auszufüllen. Aufgrund der Fülle von Beobachtungskriterien können die Dialoge auf Wunsch auch mehr als nur einmal vorgetragen werden.

In der Auswertung werden zunächst die Sprache und die Regeln eines adäquaten Umgangs mit einem Kunden am Telefon reflektiert und wenn nötig verbessert. Nach neuen Vokabeln kann zunächst das vorgetragene Paar befragt werden.

Danach sollen einzelne Schülerinnen oder Schüler aus dem Plenum mit Hilfe des Vordruckes den Inhalt bzw. die essentiellen Informationen des Anrufers wiedergeben. Das Paar welches präsentiert hat, kann dann diesen Inhalt erweitern oder als solchen legitimieren.

Sollte die Lehrerin im Laufe der Unterrichtsstunde merken, dass die schwächeren oder auch stilleren Lernenden sich nicht genügend am Unterrichtsgeschehen beteiligen können, wird dieser Gruppe die Möglichkeit der Mediation, im Anschluss an die Präsentationen, geboten werden.

2. Ziele des Unterrichts

Gesamtziel: Die SuS erweitern ihre kommunikative Kompetenz in der Zielsprache, indem sie vorher erarbeitete Formulierungen zum adäquaten Umgang mit einem Kunden am Telefon im selbst erstellten Dialog anwenden, bzw. umwälzen.

Die SuS trainieren ihr Hörverstehen, indem sie Informationen aus dem ihnen vorgetragenen Dialog entnehmen und benennen können.

Die SuS erweitern ihren Wortschatz, indem sie neue Fachbegriffe aus ihrem Berufsfeld, dazu zählen Versicherungsarten und Begrifflichkeiten des Alltags im Büro, im situativen Kontext entdecken und wahlweise in ihr Buddy Book aufnehmen.

3. Verlaufsplan

Unterrichtsphase	Sachinhalt	Methodischer Hinweis	Medien/Material
Einstieg	- SuS erhalten einen 'Callback Request'-Vordruck	S-L-Gespräch	OHP/Folie/Vordruck
Erarbeitung	- SuS erarbeiten, mit Hilfe von Rollenkarten, Dialoge (Textproduktion)	Partnerarbeit	Rollenkarten (verschiedene Niveaustufen)
Präsentation	- SuS tragen ihre Dialoge vor - Mitschüler füllen 'Callback request'-Vordruck aus - ausgewählte SuS erhalten die Eingangsfolie zum Ausfüllen	Schülerpräsentation	Telefonräume
Auswertung/Sicherung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sprache 2. Regeln 3. neue Vokabeln aus dem Berufsfeld 'Versicherungen' 4. HV (+ Mediation) 	Plenum	
Didaktische Reserve (Progressionsaufgabe)	- Rollenkarten spontan/frei zum Dialog umwandeln	Schülerpräsentation	Telefonräume

5. Anlagen

- Vordruck
- Rollenkarten
- Literatur

Vordruck:

Callback request

Date: _____

Name: _____

Insurance number: _____

Phone: _____

Email: _____

Message:

Rollenkarten:

1. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the caller wants to get some information on the coverage of his/her house content insurance* from your boss

* Hausratversicherung

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

2. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the caller wants to arrange an appointment* with your boss

* einen Termin ausmachen

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

3. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the caller wants to ask your boss how to fill in the application form/proposal* for his/her personal liability insurance*

* Antragsformular

* private Haftpflichtversicherung

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

4. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the caller wants to ask your boss how his/her annual premium* is calculated*

* Jahresprämie

* berechnen

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

5. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the caller is very furious because of her/his recent car accident and wants to know if insurance cover* is provided*

** Haftung der Versicherung

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

6. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far. Add the following content to your dialogue:

- the CEO* of a big company wants to get some information on the coverage of his/her term life assurance*

* Chief Executive Officer - Firmenchef

* Risikolebensversicherung

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

7. You are a trainee in an insurance company. Your boss is not available, for various reasons and you have to answer all telephone calls for him.

Make up a telephone dialogue using the appropriate phrases for business phone calls you have learned so far.

Be prepared to present the dialogue to your classmates.

A: Sie nehmen den Anruf auf Deutsch entgegen und stellen sich vor. Fragen sie nach, wie sie dem Anrufer weiterhelfen können.

B: Nennen sie ihren Namen und fragen sie, ob ihr Gesprächspartner Englisch spricht.

A: Bejahen sie dies und fragen nun in der Zielsprache, wie sie ihrem Anrufer helfen können.

B: Sie möchten gerne mit Herrn Schuster sprechen.

A: Herr Schuster ist leider in einer Besprechung. Fragen sie nach, ob sie eine Nachricht für Herrn Schuster aufnehmen sollen?

B: Bejahen sie dies.

A: Nehmen Sie zunächst die wichtigsten Daten ihres Anrufer auf und fragen nach was sie Herrn Schuster ausrichten sollen.

B: Herr Schuster soll sie bezüglich seiner Anfrage* für Werbeartikel* für ihre Firma zurückrufen. Sie sind von Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 erreichbar.

*enquiry

*promotion material

A+B: Beenden sie ihren Anruf angemessen.

Literatur:

- Claus Vollmers, Sally Ann Vollmers; 2008, BildungsverlagEINS 1.Auflage; Bildungsverlag1; Insure It.
- Martina Ryhsen, Dr. Richard Hooton; 2008, Klett 1.Auflage; Business to Business, Englische Geschäftskorrespondenz und Bürokommunikation, Workbook.
- Frank Haß, u.a.; 2010, Klett 1.Auflage; Fachdidaktik Englisch.
- <http://bogglesworldesl.com/> (eingesehen 05.10.2011)
- Lehrplan für Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Heft 4105
- Entwurf Lehrplan Fremdsprachliche Kommunikation für Fachklassen des dualen Systems, Heft 41063