

Schriftlicher Unterrichtsentwurf

Fachrichtung:	Deutsch
Fach:	Deutsch
Thema:	Sprechen ohne Worte – Die Bedeutung der Körpersprache im Umgang mit Kunden im Friseursalon
Kurze Zusammenfassung	Die Kundenbetreuung ist eine zentrale Aufgabe in dienstleistenden Berufen, wie dem Friseurberuf. Unter Kundenbetreuung werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die sich auf die Kommunikation mit Kunden beziehen ¹ . Viele Menschen überschätzen hierbei jedoch den Anteil des gesprochenen Worts. Dabei entnehmen wir nur 7% aller Informationen, die wir aus einem Gespräch gewinnen, aus den Worten, hingegen 55% aus der Körpersprache und 38% aus dem Klang der Stimme.
Datum:	2014
Bildungsgang/Stufe:	Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung: Friseurin/ Friseur ²
Autor:	--

¹ Schwamborn [u.a.] (2009): S. 36.

1 Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

1.1 Rahmenbedingungen

Bei der Lerngruppe FRI-U1 handelt es sich um eine Unterstufe einer „Fachklasse des dualen Systems der Berufsausbildung: Friseurin/ Friseur“ nach APO-BK Anlage A². Die Dauer der Ausbildung beträgt drei Jahre. Die Schülerinnen und Schüler werden dienstags und donnerstags beschult. Gemäß der Stundentafel entfällt pro Woche eine Stunde auf das Fach „Deutsch/Kommunikation“.

Die Lerngruppe ist mir seit den Sommerferien bekannt. Nachdem ich zunächst nur hospitiert habe, unterrichte ich die Klasse seit den Herbstferien unter Anleitung.

Die Lerngruppe besteht aus 20 Schülerinnen und drei Schülern im Alter zwischen 16 und 27 Jahren. Es handelt sich um eine sehr unruhige Klasse. Besonders eine Schülerin fällt durch ihr destruktives Verhalten auf. Bedingt durch ihr Konzentrationsbedürfnis und ihr lebhaftes Wesen behindert sie teils erheblich den Unterrichtsfluss. Da jedoch auch andere Schülerinnen und Schüler das Unterrichtsgeschehen durch häufige Nebengespräche und persönliche Anliegen gestört haben, kam es in der Klasse zu Spannungen, da sich einige Schülerinnen durch die Unruhe im Lernen beeinträchtigt fühlten. Infolgedessen führte die Sozialarbeiterin der Schule mit der gesamten Lerngruppe eine Klassenkonfliktberatung durch und bat drei Schülerinnen zu Einzelgesprächen. Zudem wurde die Sitzordnung im Klassenraum geändert. Seit drei Wochen zeigt sich eine leichte Besserung des Verhaltens, was sich durch ein teils konzentrierteres und ruhigeres Arbeiten bemerkbar macht.

Des Weiteren gibt es in der Klasse ein deutliches Leistungsgefälle. Vier Schülerinnen sind als leistungsstark anzusehen. Sie verfügen über eine gute fachliche Auffassungsgabe und sind in der Lage, komplexere Sachverhalte in Beziehung zu setzen. Zwei dieser Schülerinnen weisen als schulischen Abschluss die Fachhochschulreife auf, die anderen beiden verfügen über die Fachoberschulreife.

Eine Schülerin ist als besonders leistungsschwach anzusehen. Sie hat Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben und kann Aufgaben selten ohne Hilfestellungen lösen.

Die Mehrzahl der Schülerinnen und Schüler beteiligt sich dennoch regelmäßig am Unterricht und zeigt gute bis befriedigende Leistungen auf der reproduktiven Ebene.

Zwei Schülerinnen und ein Schüler wiederholen die Unterstufe, bringen bereits erlangte Kenntnisse aber unterschiedlich stark ein.

² APO-BK (1999): S.7.

Zwei Schülerinnen und ein Schüler sind verspätet zu der Klasse gestoßen. Eine dieser Schülerinnen hat sich gut integriert. Die andere Schülerin beteiligt sich bisher noch nicht aktiv an Unterrichtsgesprächen und ist in Gruppenarbeiten sehr zurückhaltend. Hier kann der Leistungsstand noch nicht eingeschätzt werden. Der vor drei Wochen aufgenommene Schüler ist erst seit zwei Jahren in Deutschland, hat allerdings bereits eine Ausbildung zum Friseur in der Türkei absolviert, die ihm in Deutschland nicht anerkannt wird. Er versteht Deutsch, kann sich auch verständigen, ist aber noch sehr introvertiert.

Insgesamt zeigen sich die Schülerinnen und Schüler interessiert an Themen, die ihre praktische Tätigkeit im Salon betreffen und bei denen sie ihre Erfahrungen mit einbringen können.

Konsequenzen aus der dargelegten Diskrepanz des Leistungsniveaus und Arbeitsverhaltens innerhalb der Lerngruppe werden unter Punkt 3.2 und 3.3 abgeleitet.

Der Unterricht wurde für die heutige Stunde in einen anderen Raum verlegt, da der Klassenraum der Lerngruppe für zusätzliche Tische der Gäste keine Kapazitäten bietet.

1.2 Vorkenntnisse/ Verhalten bezogen auf den Stundeninhalt

Im Rahmen des Lernfelds 2 „Kunden empfangen und betreuen“ werden sowohl im Bündelfach „Salon- und Kundenmanagement“ als auch im berufsübergreifenden Fach „Deutsch/ Kommunikation“ Inhalte zum Thema *Kommunikation* erarbeitet. Dabei beschäftigen sich die Schülerinnen und Schüler im Lernfeldunterricht mit dem Empfang von Kunden, Telefonaten mit Kunden, verschiedenen Kundentypen etc. Hier sollen die Schülerinnen und Schüler ihr erarbeitetes Wissen auf einen Dialog, z.B. in Form von Rollenspielen, übertragen und anwenden. Im Fach „Deutsch/ Kommunikation“ stehen hingegen auch aufgrund der geringen Stundenanzahl pro Woche eher theoretische Inhalte mit Berufsbezug im Vordergrund.

Da es sich bei dem Bildungsgang um eine Unterstufe in der dualen Berufsausbildung handelt, bei dem lernfeldorientiert unterrichtet werden soll, wurde die Unterrichtsreihe zum Thema „Richtig mit dem Kunden reden“ mit der Vorstellung einer anknüpfenden Lernsituation begonnen. Es wurden gemeinsam die Themen und Inhalte abgeleitet sowie ein Ablaufplan orientiert am Modell der vollständigen Handlung erstellt, der im Klassenraum an der Wand hängt und den Schülerinnen und Schülern so Orientierung gibt. Des Weiteren hat sich die Klasse darauf geeinigt, dass als Handlungsprodukt Plakate zur Schulung der Mitarbeiter im Salon zu den Regeln der Kommunikation erstellt werden.

Bei vielen Schülerinnen und Schülern fällt auf, dass sie eine ungeübte Selbstwahrnehmung haben und sich über- bzw. unterschätzen. Aus diesem Grund wurde in der letzten Stunde das

Thema „Selbstbild – Fremdbild“ behandelt, wobei die Schülerinnen und Schüler dafür sensibilisiert wurden, dass sie immer eine Wirkung auf andere haben, was in ihrer beruflichen Praxis von hoher Relevanz ist.

In Bezug auf das Thema *Körpersprache* ist zu erwarten, dass eine Vielzahl der Schülerinnen und Schüler ein gewisses Vorwissen haben und vielleicht auch intuitiv wissen, welche körpersprachlichen Signale positiv oder negativ sind. Die meisten Schülerinnen und Schüler haben an allgemeinbildenden Schulen bereits Grundlagen zur Kommunikation erlernt, können diese aber nicht in einen beruflichen Kontext setzen sowie fachliche und berufliche Konsequenzen ableiten.

Bei zwei der wiederholenden Schüler ist davon auszugehen, dass das Vorwissen trotz der erneuten Behandlung des Themas auch eher lückenhaft ist, was auf ihre hohen Fehlzeiten im letzten Schuljahr und das niedrige Leitungsniveau zurückzuführen ist.

Einzelne Schülerinnen und Schüler haben Schwierigkeiten Einzelarbeitsphasen einzuhalten, sich selbständig mit der Aufgabe zu beschäftigen und sich zu konzentrieren. Dies kommt im Besonderen dann zum Tragen, wenn die Schüler und Schülerinnen an ihre kognitiven Grenzen stoßen. Sie geben dann schnell auf und beschäftigen sich mit anderen Dingen.

Da es sich bei der Lerngruppe um eine Unterstufe handelt, haben die Schülerinnen und Schüler bisher noch wenig Erfahrung mit Gruppenarbeiten. Der Umgang mit Rollenkarten ist ihnen bekannt, jedoch rückt das Erfüllen dieser Zuständigkeiten vereinzelt noch in den Hintergrund. Zufällig zusammengestellte Gruppen sind in dieser Lerngruppe momentan problematisch, da zwischen einigen Schülerinnen persönliche Differenzen bestehen. Eine produktive Zusammenarbeit ist hier nicht zu erwarten.

2 Ziel der Unterrichtsstunde

2.1 Gesamtziel der Unterrichtsstunde

Die Schülerinnen und Schüler kennen körpersprachliche Signale und können deren Wirkung im Umgang mit Kunden ableiten sowie auf ein vorstrukturiertes Beobachtungsinstrument übertragen.

2.2 Angestrebte Kompetenzerweiterungen

Die Schülerinnen und Schüler...

-erweitern ihre kommunikativen Kompetenzen, indem sie körperliche Ausdrucksformen präzise benennen und auf ihre Wirkungsweise hin deuten.

-schaffen eine Basis zur Selbstreflexion, indem sie ein Instrument zur Beobachtung der eigenen Körpersprache erstellen.

-erweitern ihre Fähigkeit zur kooperativen Zusammenarbeit, indem sie ihre vorgegebenen Rollen einhalten, die Meinung der Gruppenmitglieder respektieren, eine Aufgabe gemeinsam erarbeiten und sich auf ein gemeinsames Ergebnis einigen.

3 Didaktische Entscheidungen der Unterrichtsstunde und ihre Begründungen

3.1 Curriculare Anbindung

Als Grundlage für die gezeigte Stunde dient der Lehrplan für „Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung: Friseurin/ Friseur“. Für das berufsübergreifende Fach „Deutsch/Kommunikation“ greift hier der Kompetenzbereich „Kommunikation aufnehmen und gestalten“, der für das Lernfeld 2 „Kunden empfangen und betreuen“ fordert, dass die Schülerinnen und Schüler die Grundlagen einer störungsfreien Kommunikation kennen und im Kundengespräch anwenden.³

Die didaktische Jahresplanung des XX sieht eine Erarbeitung des Lernfelds 2 im ersten Ausbildungsjahr vor. Die angegebene Lernsituation lautet wie folgt⁴:

Lernsituation 2.1

„Ich habe von einer Kundin im Vertrauen gehört, dass ihre Freundin nicht mehr zu uns kommt, weil sie sich hier nicht wohl gefühlt hat! Wie konnte denn so etwas passieren?!“ fragt der Chef des Salons Overmann bei der Mitarbeiterversammlung. So ganz genau weiß das wohl auch niemand von Alinas Kolleginnen. Der Kunde ist König!, betont der Chef.

Daran angelehnt wurde für das Fach „Deutsch/ Kommunikation“ die folgende Lernsituation formuliert:

Alinas Chef möchte nach der Beschwerde, alle Mitarbeiter noch mal gründlich in Sachen Kommunikation schulen. Besonderen Bedarf sieht er bei der neuen Praktikantin Yvonne. Diese ist sich ihrer Außenwirkung und ihres Kommunikationsverhaltens noch nicht bewusst. Erst gerade habe er beobachtet, wie sie mit verschränkten Armen an der Empfangstheke lehnte. Außerdem versuche sie zwar Gespräche mit Kunden zu beginnen, doch immer wieder würden diese Gespräche einschlafen, sodass ein unangenehmes Schweigen entstehe. Er bittet Alina, sich Yvonne anzunehmen und mit ihr einige Regeln zur Kommunikation mit Kunden zu besprechen

In der DJP sind folgende, für die Stunde relevanten, fachlichen Kompetenzen und Inhalte hinterlegt.⁵

Kompetenzen:

- können verbale von non-verbaler Kommunikation abgrenzen
- kennen die Merkmale und Wirkungsweisen von nonverbaler Kommunikation

Inhalte:

- nonverbale Kommunikation

³ MSW NRW (2010): S. 40.

⁴ DJP XX (2014)

⁵ DJP XX (2014)

Einordnung in das unterrichtliche Umfeld

Datum/Handlungsschritt	Inhalte
06.11.2014 Informieren	Richtig mit dem Kunden reden - Vorstellung der Lernsituation und gemeinsames Planen der Unterrichtsreihe
13.11.2014 Informieren	Wie wirke ich auf andere? - Unterschiede im Selbst- und Fremdbild
20.11.2014 (UB) Informieren	Sprechen ohne Worte - Die Bedeutung der Körpersprache für den Umgang mit Kunden im Friseursalon
27.11.2014 Informieren	Gefühle verstehen - erfolgreiche Kundengespräche durch aktives Zuhören
04.12.2014 Informieren	Wer fragt, der führt - Der Einsatz von Fragetechniken im Kundengespräch
11.12.2014 Informieren	Eindeutig mehrdeutig - Die vier Seiten einer Nachricht
18.12.2014 Planen und Entscheiden	Wie gehen wir weiter vor? - Überlegungen zur Gestaltung der Plakate, Aufteilung der Themen und Gruppeneinteilung
08.01.2015 Ausführen	Anfertigung der Plakate in Gruppen
15.01.2015 Kontrollieren und Bewerten	Wie brauchbar sind unsere Plakate? – Beurteilung der Gestaltung und des Inhalts der Plakate im Museumsgang
Reflektieren	Was ist schon gut gelungen? Was muss zukünftig besser gemacht werden? - Reflexion der Unterrichtsreihe
22.01.2015 Leistungsbewertung	Klassenarbeit

3.2 Fachlich-inhaltliche Schwerpunkte

Die Kundenbetreuung ist eine zentrale Aufgabe in dienstleistenden Berufen, wie dem Friseurberuf. Unter Kundenbetreuung werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die sich auf die Kommunikation mit Kunden beziehen⁶. Viele Menschen überschätzen hierbei jedoch den Anteil des gesprochenen Worts. Dabei entnehmen wir nur 7% aller Informationen, die wir aus einem Gespräch gewinnen, aus den Worten, hingegen 55% aus der Körpersprache und 38% aus dem Klang der Stimme.⁷ Im Umgang mit Kunden spielt daher die nonverbale Kommunikation eine große Rolle. Die nonverbale Kommunikation umfasst alle Formen der Kommunikation, die sich zwischen anwesenden Personen oder Objekten abspielen und andere Mittel als Sprache (geschrieben und gesprochen) benutzen. Somit zählen zur nonverbalen Kommunikation Mimik, Gestik, Blickverhalten, Körperhaltung und -orientierung und Berührung. Auch das äußere Erscheinungsbild und paralinguistische Phänomene, wie die Beschaffenheit der Stim-

⁶ Schwamborn [u.a.] (2009): S. 36.

⁷ Albinus [u.a.] (2010): S. 56.

me, werden dazugerechnet. In der gezeigten Unterrichtsstunde wird der Fokus allerdings auf die Körpersprache, die die Mimik, Gestik und Körperhaltung umfasst, gelegt. Es kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass Schülerinnen und Schüler auch Aspekte des äußeren Erscheinungsbildes oder Berührungen, wie das Händeschütteln zur Begrüßung, aufgreifen.

Im Vordergrund der Unterrichtsstunde steht die Sensibilisierung für die Relevanz der Körpersprache. Da viele Schülerinnen und Schüler aufgrund ihres Reifegrades eher ich-bezogen sind, ist davon auszugehen, dass sie ihre Wirkung auf andere bisher kaum reflektiert haben. In ihrem zukünftigen Beruf ist dies aber von hoher Relevanz, da sie den Eindruck, den sie auf Kunden, Kollegen oder Vorgesetzte machen, durch das Bewusstmachen und Kontrollieren ihrer Körpersprache positiv beeinflussen können.

Im Umgang mit Kunden sind ebenso die körpersprachlichen Signale, die die Kunden senden, von Bedeutung, da sie Hinweise auf die Erwartungen und Bedürfnisse des Kunden geben können. In dieser Unterrichtsstunde soll allerdings nur die eigene Körpersprache der Schülerinnen und Schüler im beruflichen Kontext in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt werden.

3.3 Methodische Schwerpunkte

Als Einstieg in die Unterrichtsstunde dient ein Foto der Praktikantin Yvonne, die negative körpersprachliche Signale sendet. Daraufhin wird das Vorwissen der Schülerinnen und Schüler aktiviert, indem sie die negativen körpersprachlichen Merkmale auf dem Foto benennen. Des Weiteren soll gemeinsam überlegt werden, welche Wirkung dieses Verhalten haben könnte. Hier ist davon auszugehen, dass negative Signale teils erkannt werden, die Wirkung und Konsequenzen aber zu oberflächlich abgeleitet werden.

Im Anschluss wird gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern das Problem der Stunde erarbeitet und ein Ziel abgeleitet. Ziel der Stunde soll es dabei sein, zum einen zu wissen, worüber Yvonne in Bezug auf ihre Körpersprache informiert werden muss, und zum anderen einen Beobachtungsbogen zu erstellen, mit dem Yvonne üben und ihre Körpersprache kontrollieren kann. Auf diese Weise soll der Verlauf und das Ziel der Stunde für die Schülerinnen und Schüler transparent werden.

Der Beobachtungsbogen soll schließlich auch von den Schülerinnen und Schülern selbst in der Praxis angewendet werden, indem ein/e Kollege/in ihre Körpersprache beobachtet und mit Hilfe des Bogens beurteilt. So wird ein deutlicher Praxisbezug hergestellt, der zu einer erhöhten Motivation beitragen soll, und es wird überprüft, wie die Körpersprache der Schülerinnen und Schüler in realen Praxissituationen aussieht. Der zu erstellende Beobachtungsbogen ist auf

einem Plakat vorstrukturiert, sodass eine gezielte Vorgehensweise bei der Formulierung der Ergebnisse gewährleistet ist und die zeitlichen Vorgaben besser eingehalten werden können.

Im Mittelpunkt der Stunde steht die Durchführung der Methode des Placemats, die dem kooperativen Lernen zugeordnet wird. Um alle Schülerinnen und Schüler zu aktivieren, wird zunächst eine Einzelarbeitsphase durchgeführt, in der die Schülerinnen und Schüler ihre Gedanken notieren können und sich so individuell mit dem Thema auseinandersetzen. Der Anspruch dieser Einzelarbeitsphase soll dabei nicht zu hoch sein, damit gewährleistet ist, dass auch die leistungsschwächeren Schülerinnen und Schüler die Aufgabenstellung erfassen und lösen können. Die Schwierigkeit dieser Aufgabe liegt hier vor allem darin, die Gedanken präzise zu formulieren und schriftlich festzuhalten.

Anschließend findet ein Ideenaustausch mit den Gruppenmitgliedern statt. Die Gruppen werden dabei durch die Lehrperson festgelegt, indem die Gruppen in Bezug auf das Leistungsniveau heterogen zusammengesetzt werden. So können die Leistungsstärkeren den -schwächeren helfen und ihnen Aspekte erklären. Die Gruppen sind schließlich gefordert, aus den gesammelten Merkmalen der Körpersprache eine Gewichtung festzulegen, indem sie entscheiden, welche körpersprachlichen Signale für sie persönlich am wichtigsten sind. Dadurch müssen sie miteinander ins Gespräch kommen und sich auf ein Ergebnis einigen. Die Schülerinnen und Schüler müssen dabei evtl. auch Kompromisse eingehen und die Meinung anderer akzeptieren. Ein weiteres Element ist außerdem die Verwendung von Rollenkarten (Zeitmanager, Schriftführer, Präsentator, Materialmanager). So hat jede/r Schüler/in neben dem gemeinsamen inhaltlichen Arbeitsauftrag eine zusätzliche Aufgabe, für die er/ sie verantwortlich ist. Dies soll dazu beitragen, dass sich alle Gruppenmitglieder aktiv beteiligen und sich keiner zurückzieht.

Bei der Erarbeitung der Wirkung der körpersprachlichen Signale wird den Gruppen aufgrund von sprachlichen Defiziten bei einigen Schülerinnen und Schülern und aufgrund der zu erwartenden Oberflächlichkeit der Antworten ein Wortspeicher als Hilfestellung für Formulierungen zur Verfügung gestellt.

4 Verlaufsplanung

Unterrichtsphase	Sachinhalte	Methodische Hinweise	Medien/ Materialien
Einstieg/ Einführung	Foto von Praktikantin Yvonne Sammeln von Yvones negativen körpersprachlichen Signalen; Wirkung von Yvones Körpersprache auf Kunden	visueller Impuls spontane Schüleräußerungen UG	-OHP-Folie -AB mit Foto -Stellwand -Moderationskarten
Problemdefinition	<ul style="list-style-type: none"> • Worüber müssen wir Yvonne informieren? • Wie kann Yvonne ihre Körpersprache üben und kontrollieren? 	UG	Tafel
Überleitung	Information über das Ziel der Stunde; Vorstellung des Beobachtungsbogens	Lehrerinformation	vorstrukturiertes Plakat mit Beobachtungsbogen
Erarbeitung	positive körpersprachliche Signale einer Friseurin/ eines Friseurs Vergleich und Diskussion der Ergebnisse; gemeinsames Festlegen der für die Gruppen fünf wichtigsten körpersprachlichen Merkmale Wirkung der Körpersprache auf Kunden	Placemat: EA arbeitsgleiche GA arbeitsgleiche GA	-Rollenkarten -6 Placemat-Plakate -Arbeitsauftrag <i>Körpersprache</i> Moderationskarten -Arbeitsauftrag <i>Wirkung Körpersprache</i> -Moderationskarten
Präsentation	Präsentation der Gruppenergebnisse mit Vervollständigung des Beobachtungsbogens	Schülerpräsentation -> präsentierende Gruppe wird ausgelost; anderen Gruppen ergänzen	-beschriftete Moderationskarten -vorstrukturiertes Plakat mit Beobachtungsbogen
Reflexion	<ul style="list-style-type: none"> • Kann Yvonne mit Hilfe des Bogens üben und ihre Körpersprache reflektieren? -> bei Bedarf Korrektur oder Ergänzung des Beobachtungsbogens	UG	-Moderationskarten

	<ul style="list-style-type: none"> • Wie können Sie Ihre eigene Körpersprache und dessen Wirkung kontrollieren? 		
Sicherung		EA: -> SuS übertragen den Inhalt des Plakates auf ihren Beobachtungsbogen	<i>AB Beobachtungsbogen</i>
Hausaufgabe	Anwendung des Beobachtungsbogens in der Praxis zur Reflexion der eigenen Körpersprache		

5 Quellenangaben

- Albinus, I. (2010): Das neue Friseurbuch in Lernfeldern. Hamburg: Handwerk und Technik.
- Hesse/ Schrader: Körpersprache. URL:
http://www.berufundkarriere.de/upload_file/Beitrag/Dateien/E10213_Koerpersprache.pdf
[Stand: 17.11.2014].
- Mattes, W. (2011): Methoden für den Unterricht. Kompakte Übersichten für Lehrende und Lernende. Braunschweig [u.a.]: Schöningh.
- Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen (2010): Lehrplan für das Berufskolleg in Nordrhein-Westfalen. Friseur/In – Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung. Auszug aus dem Amtsblatt Nr. 12/10
- Schwamborn, S. [u.a.] (2009): Salon 3000: Grundbildung für Friseurinnen und Friseure: Schülerband; 2. Auflage; Braunschweig: Westermann.
- Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (APO-BK) (1999): (Ausbildungsverordnung Berufskolleg-APO-BK) zuletzt geändert durch Verordnung vom 21. September 2012, URL:
<http://www.schulministerium.nrw.de/docs/Recht/Schulrecht/APOen/BK/APOBK.pdf>
[Stand: 15.11.2014].

Bilder

- http://www.talkirche.de/upload/ab_April_2008/Idee.GIF282x397.GIF
- <http://www.flughafenfeuerwehr-frankfurt.com/Bilder/13uhr.jpg>

6 Anlagen

Anlage A: AB mit Foto

Anlage B: Erwartungshorizont *Hinführung*

Anlage C: Arbeitsauftrag *Körpersprache*

Anlage D: Rollenkarten

Anlage E: Vorlage Placemat

Anlage F: Erwartungshorizont Placemat

Anlage G: Arbeitsauftrag *Wirkung Körpersprache*

Anlage H: AB *Beobachtungsbogen*

Anlage I: Erwartungshorizont Beobachtungsbogen

Anlage A: AB mit Foto

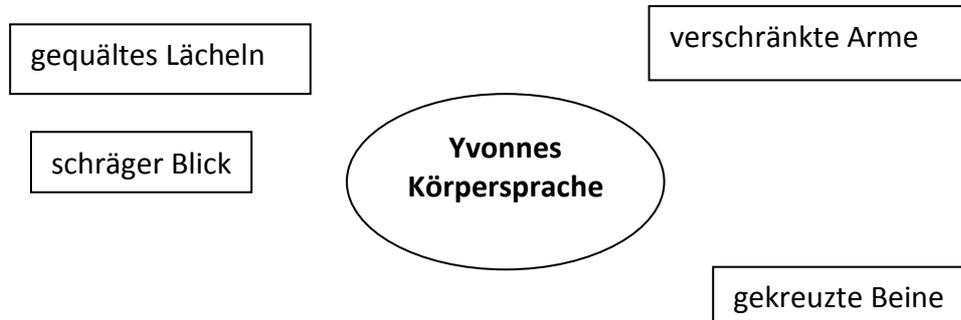
DUK	LF 2/ LS 2.1: Richtig mit dem Kunden reden	
Name:	Klasse: FRI U1	Datum:

Alina hat Yvonne vorgeschlagen, sie mit ihrer Erlaubnis einmal in einem unbeobachteten Moment zu fotografieren, damit sie gemeinsam herausfinden können, woran Yvonne bei ihrem Auftreten im Salon noch arbeiten muss.

Foto

Anlage B: Erwartungshorizont *Hinführung*

erwartete Beiträge zu Merkmalen (Sammlung an Stellwand):



erwartete mündliche Beiträge zur Wirkung der Körpersprache:

Yvonne wirkt:

- arrogant, überheblich
- genervt
- ablehnend
- distanziert
- unsicher
- unmotiviert, uninteressiert
- abschätzig

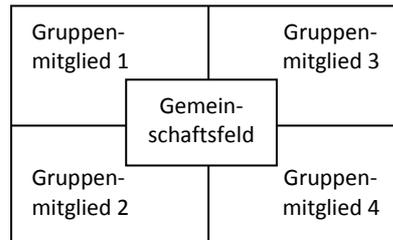
⇒ Konsequenz: Kunden fühlen sich nicht wohl, wollen sich nicht von Yvonne bedienen lassen, haben schlechten Eindruck vom Salon, Gefahr: Verlust von Kunden

Anlage C: Arbeitsauftrag Körpersprache

DUK	Thema: Sprechen ohne Worte - Die Körpersprache im Umgang mit Kunden	
Namen:	Klasse: FRI U1	Datum:

Frage:

Wie sieht eine positive Körpersprache (Mimik, Gestik, Körperhaltung) im Umgang mit Kunden aus?



1. Arbeitsauftrag:

Phase 1: Allein nachdenken

Jedes Gruppenmitglied bekommt eines der äußeren Felder. Die Mitte bleibt zunächst frei. Denken Sie leise über die oben gestellte Frage nach und machen sich Notizen in Ihr Feld. In dieser Phase arbeiten alle Gruppenmitglieder allein und es wird nicht gesprochen.



Zeit: 5 Minuten

Phase 2: Austausch in der Gruppe

- Entfernen Sie die Abdeckung auf dem Gemeinschaftsfeld.
- Vergleichen und diskutieren Sie Ihre Ergebnisse in der Gruppe.
- Entscheiden Sie nun gemeinsam, welche fünf körpersprachlichen Signale im Umgang mit Kunden Ihrer Meinung nach am wichtigsten sind.
- Schreiben Sie dieses Ergebnis in das Gemeinschaftsfeld in der Mitte.

- Notieren Sie die fünf wichtigsten Merkmale auch auf den blauen Karten (Schreiben Sie bitte so groß, dass die Schrift auch hinten im Klassenraum gelesen werden kann).



Zeit: 8 Minuten

Schriftführer/Protokollant

Ich beteilige mich an der Gruppenarbeit und verschriftliche die Ergebnisse der Gruppe.

Materialmanager

Ich beteilige mich an der Gruppenarbeit und Sorge dafür, dass meine Gruppe alle Materialien für die Arbeitsaufträge vorliegen hat.

Zeitmanager

Ich beteilige mich an der Gruppenarbeit und achte darauf, dass die Zeitvorgaben für die Arbeitsaufträge eingehalten werden.

Präsentator

Ich beteilige mich an der Gruppenarbeit und stelle das Gruppenergebnis der Klasse vor.

Anlage E: Vorlage Placemat

Die Friseurin/ Der Friseur...	Die Friseurin/ Der Friseur...
Die Friseurin/ Der Friseur...	Die Friseurin/ Der Friseur...

Anlage F: Erwartungshorizont Placemat

<p>Die Friseurin/ Der Friseur...</p> <ul style="list-style-type: none">-lächelt-steht mit beiden Beinen fest auf dem Boden-nimmt Blickkontakt auf-steht gerade-lässt die Schultern locker hängen-guckt entspannt-usw.	<p>Die Friseurin/ Der Friseur...</p> <ul style="list-style-type: none">-lächelt-nimmt Blickkontakt auf-guckt entspannt-steht gerade-steht mit beiden Beinen fest auf dem Boden

Anlage G: Arbeitsauftrag *Wirkung Körpersprache*

DUK	Thema: Sprechen ohne Worte - Die Körpersprache im Umgang mit Kunden	
Namen:		Datum:
		Klasse: FRI U1

2. Arbeitsauftrag:

- Legen Sie Ihre fünf blauen Karten ausgebreitet auf den Tisch.
- Überlegen Sie gemeinsam, wie ein/e Friseur/in auf einen Kunden wirken könnte, wenn sie sich so verhält. Die Formulierungen im unten stehenden Kasten sollen Ihnen als Hilfestellung dienen.
- Halten Sie Ihre Ergebnisse auf den grünen Karten fest (Hinweis: Sie können für jedes körpersprachliche Signal mehrere Begriffe notieren. Schreiben Sie aber bitte jeden Begriff auf eine neue Karte).



Zeit: 7 Minuten

entschlossen	aufgeschlossen	interessiert			
aufnahmebereit	freundlich	zufrieden			
selbstbewusst	offen	ausgeglichen		aufmerksam	
verständnisvoll	zugeneigt	kontaktbereit		höflich	
souverän	entspannt	engagiert		motiviert	neugierig
vertrauensvoll	kompetent	gelassen		dynamisch	
zielstrebig	selbstsicher	zustimmend			

Anlage I: Erwartungshorizont Beobachtungsbogen

Verhalten	Wirkung			
<i>Die Friseurin/ Der Friseur...</i>	<i>Die Friseurin/ Der Friseur wirkt...</i>	☺	☹	☹
<u>Beispiel:</u> ... lässt die Schultern locker hängen	<u>Beispiel:</u> ...entspannt ...ausgeglichen			
...lächelt	...zugewandt ...freundlich ...aufgeschlossen			
...nimmt Blickkontakt auf	...interessiert ...aufmerksam			
...guckt entspannt	...freundlich ...zufrieden			
...wendet sich der Kundin/ dem Kunden zu	...interessiert ...aufmerksam ...kontaktbereit			
...begibt sich auf Augenhöhe	...aufgeschlossen ...zugewandt ...interessiert			
...steht gerade	...selbstbewusst ...souverän			
...stellt die Füße in Richtung der Kundin/ des Kunden	...zugewandt ...aufmerksam			
...lässt die Arme locker am Körper herabhängen	...entspannt ...ausgeglichen			
... unterstreicht ihre/ seine Aussagen durch Gesten	...lebhaft ...engagiert			
...steht mit beiden Beinen fest auf dem Boden	...selbstsicher ...souverän			
...nickt mit dem Kopf	...aufmerksam ...zustimmend ...verständnisvoll			