

Studienseminar für Lehrämter  
an Schulen Duisburg II  
Seminar für das Lehramt am Berufskolleg

## Schriftlicher Unterrichtsentwurf

<b>Fachrichtung</b>	Englisch
<b>Fach</b>	Englisch
<b>Lernfeld</b>	
<b>Thema</b>	How to overcome customer resistance to buy winter tyres
<b>Kurze Zusammenfassung</b>	Die Schüler sollen in einem schwierigen Beratungsgespräch unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen und Sicherheitsaspekten angemessen in der Zielsprache sich artikulieren und argumentieren können.
<b>Datum</b>	16. Januar 2004
<b>Bildungsgang/Stufe</b>	Berufsschule: Automobilkaufleute – Mittelstufe
<b>Autor (freiwillig)</b>	Holger Budeus
<b>Emailadresse (freiwillig)</b>	

## **1. Unterrichtsrelevante Besonderheiten der Lerngruppe**

### **1.1 Zusammensetzung der Klasse**

Die Klasse AK2A befindet sich im zweiten Ausbildungsjahr der dreijährigen Berufsausbildung zur Automobilkauffrau / Automobilkaufmann. Sie besteht aus sieben Schülerinnen und neun Schülern, die von einer Ausnahme abgesehen, zwischen 1980 und 1984 geboren wurden. Ein Schüler<sup>1</sup> wurde bereits 1976 geboren. Lediglich ein Schüler hat die allgemeine Hochschulreife, zehn haben die Fachhochschulreife, drei die Fachoberschulreife mit Qualifikation, einer die Fachoberschulreife ohne Qualifikation sowie einer den Hauptschulabschluss Typ 10 A. Die Schüler werden in unterschiedlichen Autohäusern im Großraum Mülheim an der Ruhr und Oberhausen ausgebildet.

Englischunterricht wird in dieser Klasse einstündig im zweiten Ausbildungsjahr erteilt und ist für die Schüler nicht prüfungsrelevant. Da die Englischstunde am Freitag in der fünften Stunde terminiert ist, sind Fehlzeiten nicht ungewöhnlich.

### **1.2 Unterrichtseinsatz in der Klasse**

Ich hospitiere in dieser Klasse seit Beginn des ersten Halbjahres 2003 und unterrichte seit den Herbstferien 2003 eine Stunde in der Woche. Leider fiel der Unterricht in den letzten vier Wochen vor den Weihnachtsferien aus den verschiedensten Gründen dreimal aus.

### **1.3 Ausprägung der Kompetenzbereiche der Schüler**

#### *Fach-/Sprachkompetenz*

Das Leistungsniveau der Klasse ist relativ heterogen, was auf die unterschiedlichen Schullaufbahnen der Schüler in diesem Ausbildungsberuf zurückzuführen ist. Einigen Schülern fällt es leicht, auch komplexe Zusammenhänge umfassend darzustellen und stellen auch interessierte Fragen.

Die leistungsmäßig schwächeren Schüler bleiben zumeist inaktiv, da sie sich teilweise auch nur sehr schwer in der Zielsprache ausdrücken können und selbst beim Vorlesen von Texten erhebliche Schwierigkeiten haben. Ein Schüler hatte aufgrund seiner Schulausbildung in einem osteuropäischen Land bisher nie Englischunterricht genossen, so dass seine Sprachkompetenz als nicht vorhanden bezeichnet werden muss.

---

<sup>1</sup> Im Folgenden wird der Begriff „Schüler“ geschlechtsneutral verwendet.

### Lern- und Methodenkompetenz

Die Schüler sind in der Lage, alleine oder in kleineren Gruppen zusammen zu arbeiten. Die meisten Schüler arbeiten im Unterricht mit und beteiligen sich regelmäßig. Einsprachige Dictionaries gehören nicht zu den bevorzugten Wörterbüchern, sie bleiben zumeist liegen, während zweisprachige schnell vergriffen sind.

Aufgrund der bereits beschriebenen Heterogenität der Lerngruppe werde ich bei zukünftigen Partner- oder Gruppenarbeiten leistungsmäßig stärkere und schwächere Schüler mischen.

### Sozialkompetenz

Das Sozialverhalten in der Klasse kann als relativ gut bezeichnet werden. Es herrscht eine angenehme Arbeitsatmosphäre, der Umgang miteinander ist zumeist sehr freundlich und aufgeschlossen. Leichtere Spannungen bestehen lediglich vereinzelt zwischen einigen wenigen Schülern.

## **2. Didaktische Schwerpunkte der geplanten Stunde**

### **2.1 Vorgaben der Richtlinien und der Bildungsgangkonferenz**

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Automobilkauffrau / Automobilkaufmann gibt als Ziel für den Bereich Fremdsprache folgendes vor: „Die Schülerinnen und Schüler werten branchenspezifische fremdsprachliche Texte unter Einsatz geeigneter Hilfsmittel aus und führen Gespräche mit fremdsprachigen Kunden.“<sup>2</sup> Ziel ist dementsprechend, die Schüler in die Lage zu versetzen, eine situationsgerechte Beratung von englischsprachigen Kunden durchführen zu können.

### **2.2 Einbettung der Lektion in den unterrichtlichen Kontext**

Der Europäische Prozess schreitet unaufhörlich voran, die Grenzen innerhalb Europas werden immer weniger zu Barrieren, so dass es durchaus vorkommen kann, dass ein englischsprachiger Kunde in einem deutschen Autohaus ein Auto- oder Zubehörteile kaufen, bzw. sein Auto warten oder reparieren lassen möchte.

Zunächst wurden mit Hilfe des Lehrbuches und anderen Materialien die englischen Bezeichnungen und Beschreibungen diverser Merkmale eines Auto-Cockpits erarbeitet sowie mit Hilfe verschiedener Originaltexte (Beschwerdebrieffen von Kunden, abgedruckt in einem

---

<sup>2</sup> Ministerium für Schule und Weiterbildung, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Richtlinien und Lehrpläne zur Erprobung für den Ausbildungsberuf Automobilkauffrau / Automobilkaufmann, Nr. 41002, 1999, S. 42.

englischen Automagazin) Kundenreklamationen behandelt. Anschließend wurden mit Hilfe eines englischsprachigen Magazins (Spotlight) verschiedene Möglichkeiten erarbeitet, wie in Großbritannien auf eine höfliche Art und Weise dem Gegenüber ein „No“ beigebracht wird.

In der letzten Stunde vor dem Unterrichtsbesuch wurden dann mit Hilfe des Magazins „Business Spotlight“ wichtige Punkte des „Effective Selling“ durchgesprochen.

In der Stunde des Unterrichtsbesuchs soll – passend zur Jahreszeit – zunächst erarbeitet werden, wie man sein Auto winterfest macht. Anschließend sollen die Schüler einen unentschlossenen Kunden bei der Frage beraten, ob er denn nun in den hiesigen Breitengraden Winterreifen braucht, und mögliche Vorbehalte durch schlüssige Argumente entkräften. Im Anschluss an diese Stunde sollen die wesentlichen Punkte erarbeitet werden, die einen erfolgreichen Verkäufer ausmachen.

### **2.3 Aussagen zur Didaktische Transformation**

Die sich jedes Jahr aufs neue stellende Frage, ob man sein Auto bei Winterbeginn auch mit Winterreifen ausrüstet, stellen sich viele Kunden. Der Schwerpunkt der Stunde liegt auf der Ausarbeitung eines möglichen Beratungs- und Verkaufsgesprächs. Hierbei ist es für den Verkäufer erforderlich, auf die Wünsche, Vorbehalte aber auch eventuelle Irrtümer eines potenziellen Kunden einzugehen und mit Argumenten zu überzeugen.

Grundsätzliches wie situationsgerechtes Verhalten in Verkaufsgesprächen ist auch Thema in anderen Fächern wie Automobilbetriebslehre. Daher kann man davon ausgehen, dass die Schüler mit der Problematik allgemein vertraut sind. Aufbauend auf diesen Erfahrungen, die natürlich auch aus der beruflichen Praxis oder allgemeinen Lebenserfahrungen abgeleitet werden können, sollen die Schüler die Problematik in der Zielsprache formulieren und beurteilen können.

### **3. Unterrichtsziele**

#### **Hauptstundenziel**

Die Schüler sollen in einem schwierigen Beratungsgespräch unter Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen und Sicherheitsaspekten angemessen in der Zielsprache sich artikulieren und argumentieren können.

## **Fachkompetenz**

- Die Schüler sollen auf Basis ihrer Vorkenntnisse und Erfahrungen ein schwieriges Kauf- und Beratungsgespräch situationsgerecht vorbereiten und durchführen können.
- Die Schüler sollen ihren Wortschatz durch die Erarbeitung des Textes erweitern.

## **Sprachkompetenzen**

### Hörverstehen

Die Schüler erweitern

- ihre Fähigkeit, Redebeiträgen ihrer Mitschüler zu folgen.
- ihre Fähigkeit, Äußerungen eines „Kunden“ bzw. eines „Verkäufers“ bei der Präsentation zu erfassen.

### Sprechfertigkeit

Die Schüler erweitern

- ihre Fähigkeit, ein Verkaufs- und Beratungsgespräch mit einem Kunden zu führen.
- ihre Fähigkeit, auf die Argumente bzw. Vorbehalte eines „Kunden“ angemessen zu reagieren.
- ihre Fähigkeit, im Unterrichtsgespräch auf die Beiträge ihrer Mitschüler zu reagieren und ihre Meinung dazu zu äußern.

### Leseverstehen

Die Schüler erweitern und festigen ihre Fähigkeit.

- einen kurzen Bericht in der Zielsprache zu verstehen und einen Bezug zu ihrem Vorwissen respektive Erfahrungen herzustellen.

## **Sozialkompetenzen**

Die Schüler erweitern langfristig

- ihre Kritik- und Kommunikationsfähigkeit, indem sie Gesprächsbeiträgen ihrer Mitschüler folgen und konstruktive Kritik dazu äußern
- ihre Fähigkeit, situationsangemessen mit Kunden umzugehen und ein Verständnis für Kundenverhalten / -bedenken zu entwickeln.
- ihr Urteilsvermögen und sehen nicht nur sich selbst, sondern nehmen auch Rücksicht auf die Interessen und Bedürfnisse ihrer Mitmenschen.

## Methodenkompetenzen

Die Schüler erweitern langfristig

- ihre Fähigkeit, Originaltexte zu verstehen.
- ihre Fähigkeit, gestellte Aufgaben im Team zu organisieren und zu bearbeiten.

## 4. Unterrichtsverlaufsplan

PHASE	INHALT	AKTIONSFORM	SOZIALFORM	MEDIEN
Einstieg	Cartoon eines Autos im Winter	Impulsgebend	Frontal	Folie I
Erarbeitung I	Wie kann man ein Auto winterfest machen?	Fragend-entwickelnd	Frontal	Folie I, Tafel, Folie II
Erarbeitung II	Kurzer Text über den Sinn von Winterreifen. Erarbeitung von Argumenten Pro und Kontra Winterreifen und eines Dialogs	Erarbeitend	arbeitsgleiche Gruppenarbeit (Erarbeiten eines Dialogs)	Folie III Arbeitsblätter
Präsentation	Vortragen des erarbeiteten Dialogs	Darstellend	Frontal	Beobachtungsbogen
Reflexion / Diskussion	Waren die Argumente schlüssig und überzeugend?	Fragend-entwickelnd	Frontal	
Vertiefung	Umgehen mit Kunden, die schwer zu überzeugen sind	Fragend-entwickelnd	Frontal	

## 5. Literaturverzeichnis

Ministerium für Schule und Weiterbildung, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Richtlinien und Lehrpläne zur Erprobung für den Ausbildungsberuf Automobilkauffrau / Automobilkaufmann, Nr. 41002, 1999.

## 6. Anlagen

Anlage I	Folie I (Cartoon)
Anlage II	mögliches Tafelbild
Anlage III	Folie II (Bild und Arbeitsaneisung)
Anlage IV	Arbeitsblatt zur Gruppenarbeit
Anlage V	Beobachtungsbogen

## Folie I



### Mögliches Tafelbild

#### Winter preparation for your car

- winter tyres
- antifreeze into the cooler
- towrope (boot)
- snow chains (boot)
- snow-shovel (boot)
- travel rug (boot)
- jump leads (boot)
- battery & light (check)
- windscreen wipers (check)
- electricity (check)
- brakes (check)
- air conditioning (check)
- chamois pad (glove compartment)
- ice scraper (glove compartment)
- de-Icer (glove compartment)
- gloves (glove compartment)
- .....



## Folie II



## Folie III

Work together in groups on the following task!

Find out arguments for and against buying winter tyres



Write down a dialogue, in which one of the person is a salesperson, who is trying to convince the other person, a customer, to buy winter tyres. Take into account that somebody using only normal tyres does not only risk his/her own life.



**Two members of your group have to present the dialogue, one is the salesperson and the other one the customer.**

## Why use winter tyres?



A road is always less predictable in winter than in hot weather; regardless of whether it's snowy, icy or just wet, the surface always gives relatively less grip than in summer.

Because of the specific form of a winter tyre, which is designed to displace the water passing under the tyre, a winter tyre reduces the risk of aquaplaning. A winter tyre gives much better grip and excellent traction, because it has a deeper tread than a summer tyre. In fact, the tread of a winter tyre has many more sipes than that of a summer tyre, for better grip on snow. A winter tyre is made of special silica rubber compounds, which are better adapted to the cold and enable better braking.

Winter tyres offer much better grip and greater safety even at temperatures below 7°C, as well as in winter weather conditions such as hail, snow or rain.



### Remember :

Always remember that an icy road is twice as slippery as a snowy road;  
Is 4 times more slippery than a wet road or one that is covered with melting snow;  
Is 8 times more slippery than a dry road.

Adapted from: [www.michelin.co.uk](http://www.michelin.co.uk)

### **Read the text above and work together in groups on the following task!**

Find out arguments for and against buying winter tyres. Some pro-arguments are already mentioned in the text.



Write down a dialogue, in which one of the person is a salesperson, who is trying to convince the other person, a customer, to buy winter tyres. Take into account that somebody using only normal tyres does not only risk his/her own life.



***Two members of your group have to present the dialogue, one is the salesperson and the other one the customer.***

### Vocabulary:

tread – part of the tyre for gripping the road (Profil)  
predictable (adj. of prediction) – the weather forecast is a prediction  
to display – here: verdrängen  
sipe – groove (Rille) in the tread of a tyre to improve its grip

BEOBACHTUNGSBOGEN

	<b>Group 1</b>	<b>Group 2</b>	<b>Group 3</b>	<b>Group 4</b>
1. Did the arguments of the salesperson and the customer fit together?				
2. Would the salesperson's arguments have convinced you to buy winter tyres?				
3. Do you see any points the salesperson could have done better?				