



Option Kommunikation mit Anspruchsgruppen in der Landessprache Deutsch:

Für wen eignet sich die Option «Kommunikation in der Landessprache Deutsch»?

Sie möchten bei Geschäftspartnern einen guten und bleibenden ersten Eindruck hinterlassen? Sie möchten Ihren Kunden und Lieferanten Ihre Professionalität beweisen? Für erfolgreiche Verhandlungen mit anspruchsvoller Kundschaft sind mündliche und schriftliche Kompetenzen in Deutsch die grundlegende Basis – eine Basis, die Sie mit der Wahl dieser Option legen und festigen. Die Option «Kommunikation in der Landessprache Deutsch» vertieft gemäss Handlungskompetenzbereich d5 den Bereich «*Anspruchsvolle Beratungs- Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten*».

Leistungsziele:

- Small-Talk (d5.bs1a-b)

Sie können sich auch in Small Talk Situationen präzise und gewählt in der Landessprache ausdrücken und lernen verschiedenen Techniken zur Gesprächsgestaltung kennen, die Sie in Rollenspielen anwenden.

- Verschiedene Small-Talk-Situationen analysieren und die Wirkung von Aussagen beleuchten
- Gepflogenheiten und Regeln des Small-Talks erlernen

- Schriftliche Kommunikation (d5.bs2a)

Sie vertiefen Ihre Kenntnisse zu verschiedenen Textsorten und verfassen Texte an Kunden und Lieferanten korrekt und adressatengerecht. Sie bauen Ihre Deutschkenntnisse anhand von praxisnahen Übungssituationen aus.

- Aufbau verschiedener anspruchsvoller formeller Geschäftsmedien kennen lernen
- Textkorrektheit: Kenntnisse in Grammatik, Rechtschreibung, Zeichensetzung erweitern
- Wirkung verschiedener Formulierungsvarianten erkennen und einfachere Muster eigenständig anwenden können. (Stilistik)
- Verschiedene formelle Texte unter Berücksichtigung der korrekten Sprachregister verfassen
- Unterschiede der schriftlichen zur mündlichen Kommunikation bewusst wahrnehmen und anwenden können

- Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche (d5.bs2b, d5.bs6a)

Sie führen schwierige Gespräche kompetent und zielorientiert und setzen sich mit eigenen Praxisbeispielen auseinander.

- Techniken erlernen, um schwierige Gesprächssituationen sachlich und souverän zu lösen
- Wortschatzaufbau, um komplexe Inhalte eigenständig ausdrücken zu können
- Höflichkeitsfloskeln in anspruchsvollen Gesprächen der Geschäftswelt kennen lernen

- Konfliktgespräche (d5.bs4a-b, d5.bs5a)

Sie agieren in Konflikt- und Reklamationsgesprächen lösungsorientiert und wertschätzend. Sie lernen Techniken von Konfliktgesprächen kennen und können dadurch besser mit emotional aufgeladenen Gesprächssituationen umgehen und gleichzeitig Empathie für Ihr Gegenüber zeigen.

- Kennen lernen von Konfliktlösestrategien
- Wertschätzende Kommunikation üben
- Professionellen Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern erlernen

Längerfristige Vorteile / Weiterführende Diplome:

Sollten Sie nach Ihrer Lehre als Kauffrau/Kaufmann EFZ eine Berufsmaturitätsausbildung (BM2) ins Auge fassen, bietet Ihnen die Option diese optimale Vorbereitung auf den Einstieg in die BM2 Typ Wirtschaft, da Sie in der Berufsmaturität in Deutsch sattelfest sein sollten.