

# Berufsbezogene Kommunikation

## Jahrgangsstufe 11

### Vorbemerkung:

- Der Schwerpunkt der 11. Jahrgangsstufe liegt in der **Reflektion und Verbesserung der eigenen Kommunikationsfähigkeit im beruflichen Alltag** und dem **Erwerben und Üben einer fachlichen Präsentationskompetenz**.
- Die Inhalte sollten eng mit den Fächern GVA und GVA/DV abgestimmt werden. Im Regelfall werden im 3. Block **Präsentationen über Anlageprodukte** gehalten, die in GVA aus Zeitgründen nicht vertieft behandelt werden konnten (Zertifikate, Optionscheine etc.).
- In Zusammenarbeit mit allen anderen Fächern, insbesondere aber mit GVA/DV, sollte zudem **Medienkompetenz** als Kernkompetenz vermittelt werden (Internetrecherche, vernünftiges Abspeichern im Intranet, Glaubwürdigkeitsanalyse von Internetinhalten usw.)
- Die Themenvorschläge sind - entsprechend dem neuen Deutsch-Lehrplan - **optional**. Sie müssen nicht vollständig und können auch in anderer Reihenfolge oder im Verbund behandelt werden.
- Für eine Stegreifaufgabe eignet sich das Themenfeld Kommunikationsbegriff bis Ganzheitliche Beratung. Die weiteren Noten könnten mündlich gemacht werden.

### Inhalte

#### 1. Grundlagen der Kommunikation

- a) Kommunikationsbegriff, Kommunikationsarten und Kommunikationsmodelle
- b) Lernen als Konstruktivistischer Prozess
- c) Inhalts- und Beziehungsebene (Watzlawick)
- d) Vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun)
- e) Weitere Kommunikationsmodelle (Lazarsfeld, Lasswell-Formel u.a.)

#### 2. Verkauf und Beratung

- a) Verkaufstechniken (AIDA-Prinzip, SR-Modell, SOR-Modell)
- b) Dialogorientierte Beratung
- c) Ganzheitliche Beratung / Systemische Beratung
- d) Verbesserung des Beratungsverhaltens
  - a. Phasen im Verkaufs- bzw. Beratungsgespräch
  - b. Gesprächsführung im Verkaufs- bzw. Beratungsgespräch
  - c. Fragetechnik
  - d. Kundeneinwänden begegnen
  - e. Aktives Zuhören
  - f. Steuerndes Zuhören

- g. Der schwierige Kunde
- h. Idealbild „der gute Verkäufer“?

### 3. Ergebnisse gewinnen und präsentieren

- a) Effektive Internetrecherche
- b) Glaubwürdigkeitsanalyse
- c) Quellenangaben / Zitieren / Urheberrechte
- d) Arbeiten im Intranet und Internet
- e) Erstellen von Infoblättern
- f) Aufgabe: Erstellen eines Infoblattes über das AIDA-Modell**
- g) Planung, Vorbereitung und Durchführung von Präsentationen (Gliederung, Spannungsbogen, Visualisierung, Körpersprache, Augenkontakt, PowerPoint-Animationen)
- h) Aufgabe: Präsentation zum Vier-Ohren-Modell**
- i) Aufgabe: Präsentation zu Einzelaspekten des Beratungsverhaltens (z.B. Fragetechnik)**
- j) Aufgabe: Präsentation über ein Anlageprodukt**

### 4. Ergebnisse evaluieren

- a) Fremdkritik und Selbstkritik
- b) Umgang mit Kritik
- c) Ich-Botschaften
- d) Feedback-Regeln

### 5. Problemlösungen entwickeln

- a) Gruppenarbeit
- b) Projektarbeit
- c) Brainstorming
- d) Blitzlicht
- e) Mindmapping

### 6. Schriftliche Kommunikation

- a) Gesprächs- und Aktennotiz
- b) Ergebnisprotokoll
- c) Geschäftsbrief (Verständlichkeit inkl. DIN – Regeln; Sprache, Aufbau und Argumentation; Rechtschreibung)

### 7. Mündliche Kommunikation

- a) Ansagen
- b) Beschreibungen
- c) Erklärungen
- d) Meinungsäußerungen
- e) Aufgabe: Abgabe eines Kurz-Statements zu ausgewählten Fragen (z.B. Wie können Banken das Vertrauen ihrer Kunden wieder zurückgewinnen? Wie schätzen Sie die weitere Börsenentwicklung ein – und warum? Wie würden Sie aktuell 10.000 EUR anlegen – und warum?)**