

HINWEIS – DIESES ORIGINALBEISPIEL IST UNVOLLSTÄNDIG UND MUSS ERGÄNZT WERDEN

Ausbildungssituation zur Ausbildereignung gemäß AEVO

AUSBILDER

Prüfungsteilnehmer Nr.

Ausbildungsberuf: Reiseverkehrskauffrau / -mann

Thema der Ausbildungseinheit: Kundenanfrage bearbeiten

Eigenhändig erstellt durch:
AUSBILDER
WEG NR
PLZ STADT

Inhaltsverzeichnis

1. **Begründung der Themenwahl**
2. **Rahmenbedingungen**
 - 2.1. Adressatenanalyse
 - 2.2. Lernort
 - 2.3. VORNAME AUSBILDER
 - 2.4. Zeitpunkt der Ausbildungseinheit
3. **Lernziele**
4. **Operationalisierung**
5. **Ausbildungsmethode**
 - 5.1. Methodenwahl
 - 5.2. Begründung
 - 5.3. Ablauf der Ausbildungseinheit
6. **Lehr- und Ausbildungsmittel**
7. **Arbeitsablauf**
8. **Anhänge**

1. Begründung der Themenwahl

Diese Ausbildungseinheit soll die Auszubildende auf seine spätere Tätigkeit im Reisebüro vorbereiten und das selbstständige Handeln fördern. Ebenso unterstützt es folgende Fähigkeiten:

- Organisation
- Kreativität
- Kritikfähigkeit
- Systematisches Vorgehen
- Argumentation
- Frustrationstoleranz
- Präsentationskompetenz
- Medienkompetenz

2. Rahmenbedingungen

2.1 Adressatenanalyse

Ausbildungsberuf:	Reiseverkehrskauffrau / -mann
Ausbilder:	AUSBILDER
Auszubildende:	AUSZUBILDENDER, 20 Jahre, Realschulabschluss
Ausbildungsdauer laut Vertrag:	3 Jahre
Ausbildungszeitpunkt:	1. Ausbildungsjahr, 4. Monat
Berufsschule:	BONNER BERUFSSKOLLEG, Bonn 2 Berufsschultage pro Woche

Eigenschaften der Auszubildenden:	intrinsisch motiviert, selbstständig
Lerntyp:	visuell und motorisch

2.2 Lernort

Der Lernort ist das REISEBÜRO in Bonn.

2.3 Zeitpunkt der Ausbildungseinheit

Die Ausbildungseinheit beginnt um 10 Uhr, direkt zu Arbeitsbeginn. Die Auszubildende hat für die Einheit von fünf Arbeitsstunden zur Verfügung.

3. Lernziele

Richtlernziel:	Kommunikation (§ 4.1)
Groblernziel:	Anfragen bearbeiten (§ 4.1 b)
Feinlernziel:	Die Auszubildende kann die Kundenanfrage anhand des Katalogs XYZ bearbeiten und dem Kunden anbieten.

4. Operationalisierung

Kognitiv:	Die Auszubildende weiß, wie er die genauen Reisewünsche des Kunden erfahren kann und welche Materialien sie zur Angebotspräsentation benötigt.
Psychomotorisch:	Die Auszubildende kann mit den Arbeitsmitteln fachgerecht umgehen und sitzt ergonomisch korrekt an seinem Arbeitsplatz.
Affektiv:	Die Auszubildende geht emotional und mit bildlicher Sprache auf den Kunden ein. Sie bearbeitet die Kundenanfrage sorgfältig aus.

5. Ausbildungsmethode

5.1 Methodenwahl

Die Auszubildende soll das Lernziel mit der Hilfe eines Leittextes und der passenden Leitfragen selbstständig erarbeiten.

5.2 Ablauf der Ausbildungseinheit

Die Auszubildende bekommt von der Ausbilderin einen Leittext mit Leitfragen ausgehändigt. Die Auszubildende soll die Fragen beantworten und so den Handlungsablauf selbstständig erarbeiten. Der Leittext soll nach dem Modell der vollständigen Handlung bearbeitet werden. Das Modell der vollständigen Handlung besteht aus den sechs Phasen Information, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Auswerten. Für die Phase Kontrollieren hat die Ausbilderin einen Kontrollbogen angefertigt, auf dem mögliche Antworten aufgeführt sind und noch genügend Spielraum für eigene Ideen des Auszubildenden Platz finden. Bei den Phasen Entscheiden und Auswerten tritt die Ausbilderin hinzu und bespricht mit der Auszubildenden ihre Ergebnisse.

6. Lehr- und Arbeitsmittel

Die Auszubildende hat den Leittext, das Internet, das Reservierungssystem START/Amadeus und die im Reisebüro befindlichen Kataloge als Hilfsmittel zur Verfügung. Ebenso steht die Ausbilderin für Fragen und Hilfen zur Verfügung. Die Erarbeitung sollte die Auszubildende möglichst selbstständig durchführen.

7. Arbeitsablauf

Leittext

Ein Kunde betritt das Reisebüro. Nach der ausführlichen Begrüßung durch die Reiseverkehrskauffrau möchte er gerne bezüglich einer Urlaubsreise beraten werden. Durch konkrete Fragen erfahren wir, wie der Kunde sich seinen Urlaub vorstellt und was er von ihm erwartet. Auf Grund dieser Antworten prüfen wir die Reiseziele, die für seine gewünschten Motive in Frage kommen. Nun können wir ihm die Ziele anhand der vorhandenen Kataloge zeigen. Um dem Kunden die Preise mitteilen zu können, muss die Verfügbarkeit im Reservierungssystem geprüft werden. Wenn dem Kunden ein Angebot gefällt, fragen wir, ob wir es für ihn buchen dürfen.

Leitfragen

1. Welche Schritte sollen bei der Begrüßung durchgeführt werden?
2. Wie bekommt man die Reisewünsche des Kunden heraus?
3. Welche Materialien werden benötigt?

Phase	Auszubildender	Lösung auf Kontrollbogen	Ausbilder
Informieren	<ul style="list-style-type: none"> • Wie begrüße ich den Kunden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung auf Augenhöhe • Mit Namen vorstellen • Platz anbieten 	<ul style="list-style-type: none"> • Beobachten • Informationsquellen zur Verfügung stellen

Leittext-Methode

	<ul style="list-style-type: none"> • Wie bekomme ich die Kundenwünsche heraus? • Welche Materialien benötige ich? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gezielte Fragen stellen (offene Fragen) • Kataloge • Reservierungssystem • Internet 	
Planen	<ul style="list-style-type: none"> • Checkliste „Begrüßung“ erstellen • Fragenkatalog für Bedarfsanalyse und –ermittlung erstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Siehe oben • Was haben Sie in Ihrem Urlaub geplant? • Wie viele Personen reisen mit Ihnen? • Wann möchten Sie verreisen? • Welche Ziele kommen für Sie in Frage? • Und weitere W-Fragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Bedarf Hinweise geben • Beobachten
Entscheiden	<ul style="list-style-type: none"> • Bekomme ich durch die Fragen die gewünschten Antworten? • Sind die Checklisten vollständig? • Wie viel Zeit darf ich in die Anfrage investieren? 		<ul style="list-style-type: none"> • In das Geschehen einschalten • Besprechung mit Auszubildender, warum sie sich für diese Vorgehensweise entschieden hat • Eventuell beraten
Ausführen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundengespräch mit Hilfe der gewählten Mittel führen 		<ul style="list-style-type: none"> • Beobachten • Wenn Auszubildende falsche Aussagen macht, eingreifen
Kontrollieren	<ul style="list-style-type: none"> • Wie war mein Vorgehen? • Wie habe ich mich verhalten? • Habe ich den Ablauf eingehalten? 		<ul style="list-style-type: none"> • Beobachten • Beraten

Leittext-Methode

Auswerten	<ul style="list-style-type: none">• Was kann ich verbessern?• Wie war mein Umgang mit den vorhandenen Mitteln?• Was lerne ich aus dieser Situation?		<ul style="list-style-type: none">• Gespräch mit Auszubildender führen• Selbstreflexion der Auszubildenden bestätigen bzw. korrigieren• Tipps für zukünftige Beratungsgespräche geben• Der Auszubildenden sagen, wie die Anfrage nachbearbeitet werden muss
-----------	---	--	--

8. Anhang

Im Anhang finden Sie den Auszug des Rahmenplans aus der Ausbildungsverordnung für Reiseverkehrskaufleute.

HINWEIS zum Originalmuster

Dieses Konzept muss um die Kontrollphase ergänzt werden. Es fehlen:

Feedback
Lernerfolgssicherung
Motivation
Ausblick auf folgende Themen