

## Übersicht Praxisaufträge (Konvink) für das dritte Lehrjahr / DHF EFZ

| HKB | Praxisauftrag  | Inhalte Schule   | Zeitperiode            |
|-----|--|--|------------------------|
| A   | Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen (3) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen</li> <li>• Ergebnisse dokumentieren und in der Lerndokumentation ablegen</li> </ul>   | <b>LF 1 Kundenbeziehungen gestalten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbindung und Instrumente kennenlernen</li> <li>• Kundenbindungsinstrumente den Kunden anbieten</li> <li>• Kundenzufriedenheit erfahren und darauf reagieren</li> </ul> | September bis November |
| A   | Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein (5) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social-Media-Leitfaden oder Spielregeln des Betriebs</li> <li>• Social-Media-Leitfaden diskutieren: Was ist gut, was ist weniger gut?</li> <li>• Bestehende und neue Social-Media-Kanäle überprüfen: Werden die wichtigsten Aussagen des Leitfadens befolgt?</li> <li>• Ein positives Erlebnis von dir mit deinem Betrieb auf einem deiner Social-Media-Kanäle posten</li> <li>• Ergebnisse dokumentieren und reflektieren in der Lerndokumentation</li> </ul> | <b>LF 3 Vermittlung der regionalen Landessprache</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</li> </ul>   | August - Oktober       |
| A   | Kundenfeedback entgegennehmen (5) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Reaktion erwartest du in der Kundenrolle zu einem negativen Feedback?</li> <li>• 3 Kundenfeedbacks einholen und professionell annehmen</li> <li>• Was kann aus den Feedbacks gelernt werden?</li> <li>• Massnahmen ableiten</li> <li>• Ergebnisse in der Lerndokumentation dokumentieren und reflektieren</li> </ul>   | <b>LF 1 Kundenbeziehungen gestalten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit erfahren und darauf reagieren</li> </ul>  | November bis Dezember  |
| A   | Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen (4) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwei Arbeitskolleginnen oder -kollegen zu anspruchsvollen Situationen interviewen</li> </ul>   | <b>LF 2 Anspruchsvolle Kundengespräche führen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Reklamationen</li> <li>• Generelles Vorgehen bei schwierigen Situationen</li> </ul>  | Dezember bis März      |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erfolgsrezept für den Umgang mit anspruchsvollen Situationen</li> <li>Selbst eine anspruchsvolle Situation lösen</li> <li>Ergebnisse in der Lerndokumentation dokumentieren und reflektieren</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Umgang mit verschiedenen Kundentypen</li> </ul>   |  |
| B | <p>Zahlen und Daten richtig anwenden (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erfolgsrelevante Kennzahlen des Betriebs studieren</li> <li>Drei konkrete Kennzahlen auswählen und mögliche Massnahmen zur positiven Beeinflussung überlegen</li> <li>Ergebnisse besprechen</li> <li>Ergebnisse in der Lerndokumentation dokumentieren und reflektieren</li> </ul> | <p><b>2. Lehrjahr, LF 3 Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennen der grundlegenden Rechenarten</li> <li>Nutzen von Datenerfassung und Kennzahlen kennen</li> <li>Kennzahlen berechnen</li> </ul> <p>Kennzahlen interpretieren und Massnahmen ableiten</p> | <p>2. Lehrjahr, Oktober - Dezember</p> |
| D | <p>Vollständige Arbeitsaufträge erteilen (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zwei Teilaufgaben an eine Arbeitskollegin delegieren</li> <li>Einen vollständigen Arbeitsauftrag erteilen</li> <li>Ergebnisse in der Lerndokumentation dokumentieren und reflektieren</li> </ul>   | <p><b>LF 1 Aufträge erteilen und Rückmelden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Theorie, Nutzen der Arbeitsteilung</li> <li>Methode PEAK, ALPEN</li> <li>Arbeitsaufträge erteilen</li> <li>Arbeitsausführung kontrollieren</li> <li>Feedback auf Arbeitsausführung erteilen</li> </ul>                  | <p>August bis Dezember</p>             |
| D | <p>Konstruktive Rückmeldungen geben (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berufsbildner oder Berufsbildnerin um eine Rückmeldung bitten</li> <li>Checkliste zu Rückmeldung erstellen</li> <li>Konstruktive Rückmeldung für dich selbst formulieren</li> <li>Ergebnisse in der Lerndokumentation dokumentieren und reflektieren</li> </ul>                     | <p><b>LF 1 Aufträge erteilen und Rückmelden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback auf Arbeitsausführung erteilen</li> </ul>  | <p>August bis Dezember</p>             |

HKB Handlungskompetenzbereich  
 LF Lernfeld