

Berufsfeld Dienstleistung



Thema

„Kundenorientiert handeln – Einen kleinen Serviceauftrag planen und durchführen“



Lernorte (eine Auswahl)

Friseursalon / Kosmetikstudio / Empfangsbereich einer Kanzlei/ Arztpraxis/ Seniorenheim/ Einzelhandel



Arbeitsauftrag

Du planst und führst einen kleinen Dienstleistungsauftrag für eine Kundin oder einen Kunden durch (z. B. Beratung, Terminvereinbarung, Produktvorstellung oder Pflegeangebot). Dabei zeigst du, dass du freundlich bist, organisiert, fachlich und wirtschaftlich handeln kannst – wie im echten Berufsalltag.



Für Schülerinnen und Schüler: Arbeitsauftrag in Schritten

1

Einstieg und Zielklärung

Aufgabe:

- Welche Dienstleistungen werden in deinem Lernort / Bereich angeboten? Frage hierzu deine Ansprechperson im Lernort.
- Spreche mit deiner Begleitung am Lernort ab, welche Dienstleistung ihr selbst übernehmen könnt.

Beispiele:

Empfang einer Kundin, Beratung zur Handpflege, Terminvereinbarung, Hilfe beim Ausfüllen eines Formulars, Präsentieren eines Produkts

Ergebnis:

Schreibe eine konkrete Dienstleistung auf.

(z. B. „Ich führe ein Beratungsgespräch zu Haarpflegeprodukten durch.“)

2

Planung

Aufgabe A:

Plane Dein Gespräch mit den folgenden Fragen:

Planungsschritt	Deine Notizen
Was ist das Ziel des Kundenkontakts?	
Welche Materialien / Hilfsmittel brauche ich?	
Wie bereite ich den Arbeitsplatz vor?	
Wie lange dauert die Dienstleistung?	
Wie begrüße ich die Kundin/den Kunden?	
Wie stelle ich mich vor?	
Welche Fragen stelle ich der Kundin/dem Kunden?	
Was kann ich der Kundin/dem Kunden sagen?	
Was muss ich bei meinem Auftreten und Verhalten beachten?	
Wie verabschiede ich die Kundin/den Kunden?	
Was mache ich wenn das Gespräch schwierig wird?	

Aufgabe B:

Beobachte die Profis an deinem Praxislernort und notiere deine Beobachtungen in der Tabelle. Diese helfen dir bei deiner Vorbereitung.

Planungsschritt	Deine Notizen
Was ist dir besonders positiv aufgefallen?	
Was willst du selbst übernehmen?	
Was hat dir nicht gefallen?	
Wie würdest du es anders machen?	

Suche das Gespräch mit deiner Ansprechperson an deinem Praxislernort. Sie wird dir bei der Gesprächsvorbereitung helfen.

3 Gesprächsvorbereitung (Deutsch / LER)

Aufgabe:

- Überlege dir, wie du die Kundin/den Kunden begrüßen willst und welche Fragen du stellen kannst.
- Formuliere mindestens zwei Sätze zur Bedarfsermittlung (z. B. „Was wünschen Sie sich genau?“).
- Übe dein Gespräch in Partnerarbeit (Rollenspiel) an den Praxislertagen in der Schule.



Tipp

Freundlich, ruhig, Blickkontakt, verständliche Sprache

Wodurch zeigst du deinem Gegenüber Freundlichkeit?

4 Durchführung (Praxis / WAT)

Aufgabe:

- Führe dein Gespräch zu deiner Dienstleistung an deinem Praxislernort durch.
- Beachte Hygieneregeln, Arbeitsorganisation und Kundenfreundlichkeit.
- Halte dich möglichst an deine Planung.

Feedback:

Lass Dich durch Deine betreuende Person beobachten. Du kannst zeigen was in Dir steckt und erfährst was Du noch besser machen kannst. Deine betreuende Person am Praxislernort wird einen Beobachtungsbogen führen (z. B. Freundlichkeit, Klarheit, Fachsprache, Organisation). Diesen findest du auch am Ende des Arbeitsauftrages.



5 Dokumentation/Reflexion (Deutsch / WAT)

Aufgabe:

Schreibe eine kurze Zusammenfassung zu deinem Gespräch (10 bis 12 Sätze):

Planungsschritt	Deine Notizen
Was hast du angeboten?	
Wie verlief das Kundengespräch?	
Was lief besonders gut?	
Was war eine Herausforderung die du gemeistert hast?	
Wie hast du sie gemeistert?	
Was würdest du nächstes Mal anders machen?	

Ergänze ggf. mit einem **Foto** oder eine **Skizze** deiner Tätigkeit.

6 Kalkulation (Mathematik / WAT)

Aufgabe:

Berechne den Preis einer Dienstleistung, die an deinem Praxislernort angeboten wird. Frage hierzu auch deine betreuende Person:

- Materialkosten (z. B. 5 ml Shampoo = 0,20 €)
- Arbeitszeit (z. B. 15 min = 3,75 €)
- Gesamtkosten / Preisvorschlag

Dienstleistung: Haare waschen	Posten	Menge	Preis pro Einheit	Gesamtkosten
	Shampoo	0,01 l	10,00 €/1 Liter	0,10 €
	Arbeitszeit	0,1 Stunden	30,00 €/Stunde	3,00 €
	Wasser			
	Handtuch			
Summe				

Differenzierung: Erweiterung der Kosten um Miete, Steuern, Abgaben, etc.. Dein Praxislernort kann dir detaillierte Auskünfte, z. B. in einem Interview, dazu geben.

7 Präsentation & Reflexion

Aufgabe:

- Präsentiere deine Ergebnisse der Klasse/Gruppe „Dienstleistung“ (max. 2–3 Minuten).
- Lass Dir Feedback von deiner betreuenden Person geben.

Berufsfeld Dienstleistung - Beobachtungsbogen Kundengespräch

Name der Schülerin / des Schülers: _____

Beobachtende Person: _____

Datum: _____

Beobachtete Situation: _____

Kategorie	Beobachtung / kurze Notizen	Bewertung (✓ / X / O)
Vorbereitung	Die Schülerin/der Schüler hat Informationen zum Kunden / Thema vorbereitet	
Begrüßung/ Auftreten	Freundlich, sympathisch, selbstbewusst, angemessene Kleidung, Blickkontakt	
Kommunikation	Klar, verständlich, angemessener Tonfall, aktiv zugehört	
Fragen stellen	Die Schülerin/der Schüler stellt Fragen, um das Anliegen der Kundin/des Kunden zu verstehen	
Verhalten/ Körpersprache	Offen, aufmerksam, positive Mimik / Gestik	
Abschluss	Bedankte sich, fasste ggf. nächste Schritte zusammen	

Zusätzliche Anmerkungen und Tipps:
