

## Ausbildungsprogramm üK 4

Hotelgasse 1  
Postfach  
3001 Bern  
Tel. 031 382 49 65  
info@ausbildung-id.ch  
www.ausbildung-id.ch

<b>Überbetrieblicher Kurs 4: Kundenkontakt; Vermitteln von Informationen und Kompetenzen</b>		<b>2. Lehrjahr – 3. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenzen: d1, d2</b>	<b>Anzahl Tage 3</b>

<b>Praxisauftrag/Praxisaufträge Betrieb</b>	<b>Lerneinheiten Berufsfachschule</b>
<p><b>Aufbauend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PD1 02 Kund/innen bei Recherche, Ausleihe und Rückgabe von Medien unterstützen (1. Semester)</li> <li>• PD1 01 Kund/innen in die Benutzung der Institution einführen (2. Semester)</li> </ul> <p><b>Weiterführend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PD1 03 Mit Kund/innen erfolgreich kommunizieren (4. Semester)</li> <li>• PD1 04 Ein Reklamationsgespräch und schwieriges Gespräch mit Kund/innen führen (4./5. Semester)</li> <li>• PD1 05 Schriftliche Kundenanfragen zielführend beantworten (5. Semester)</li> <li>• PD2 01 Kund/innen im Umgang mit der betrieblichen Infrastruktur beraten (5. Semester)</li> </ul>	<p><b>Aufbauend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation 1 (Einführung) (1. Semester)</li> <li>• Kommunikation 2 (Vertiefung) (2. Semester)</li> </ul> <p><b>Weiterführend</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neue Technologien vermitteln (5. Semester)</li> <li>• Anspruchsvolle Gespräche und ethische Aspekte (6. Semester)</li> </ul>

<b>Vorbereitungsauftrag</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beispiele von eigenen / erlebten Kundengesprächen mitbringen</li> </ul>

<b>Tag 1 (Grundlagen Kundenkontakt und 1st-Level Support)</b>
<b>Situation(en):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Fachperson I+D berät Kundinnen und Kunden bei der Nutzung von Dienstleistungen und Angeboten (z. B. Recherche) und unterstützt sie bei einfachen technischen Problemen (z. B. Verwenden der Infrastruktur vor Ort oder online) kundenorientiert und adressatengerecht.</li> </ul>
<b>Leistungsziel</b>
d1.ük11 Sie wenden betriebliche und berufsethische Grundsätze im Umgang mit Kund/innen an. (K4)
d2.ük3 Sie führen 1st-Level Support für gängige Probleme durch. (K3)
<b>Fachkompetenzen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Fachperson I+D kennt die unterschiedlichen Kundinnen und Kunden sowie deren unterschiedliche Bedürfnisse.</li> </ul>

- Sie erkennt das Profil einer Kundin oder eines Kunden und reagiert angemessen darauf.
- Sie berät Kundinnen und Kunden adressatengerecht (Fachterminologie, Umformulierung usw.).
- Sie tritt bei Kundenanliegen ruhig und professionell auf.
- Sie ist sich der Wirkung ihres Auftretens und Erscheinungsbilds bewusst.
- Sie analysiert das Kundenanliegen und grenzt mit gezielten Fragen (Kontext, Synonyme etc.) das Anliegen ein.
- Sie unterstützt die Kundinnen und Kunden bei einfachen technischen Problemen (Infrastruktur der Institution).
- Sie weiss, wo sie Informationen (z. B. interne Anleitungen, Google usw.) beschaffen kann, um einfache technische Probleme zu lösen oder an wen sie sich wenden kann (z. B. IT-Abteilung usw.).
- Sie verweist Kundinnen und Kunden bei komplexeren Problemen an die richtige Stelle.

**Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen**

- Offenheit für neue Technologien (Erweiterung der eigenen Kompetenz)
- Grenzen der eigenen Kompetenz kennen (Selbstreflexion)
- Sicherstellen, dass man das Anliegen wirklich verstanden hat
- Die relevanten Fragen stellen
- Zielführende Fragen stellen
- Strukturiertes Vorgehen
- «Empathie», adressatengerechte Sprache
- Aktives Zuhören

**Hilfsmittel / Quellen:**

«Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek» von Christiane Brockerhoff ([Link](#))

**Methodisch-didaktische Hinweise:**

Programmpunkte:

- Erfahrungen der Lernenden im Kundenkontakt abholen (ggf. anspruchsvolle Situationen) ⇒ Wo brauchen sie noch Unterstützung / Übung?
- Aufbau/Ablauf einer Beratung; Unterschiedliche Level von Unterstützung bei der Nutzung von Dienstleistungen, bei der Informationsrecherche oder bei technischen Problemen
- Rollenklärung bei technischen Problemen
  - Wer ist zuständig für das Problem ⇒ ggf. Vorwissen der Lernenden mittels Quiz (z. B. Kahoot) abholen
  - Wann kann/soll man selbst nach einer Lösung suchen und wann muss man Personen weiterverweisen
- Kommunikationstheorie (Wirkung von Tonfall, verbal, non-verbal, Distanz etc.) ⇒ auf Vorwissen aus der Berufsfachschule aufbauen
- Begrüssung, Auftreten (Selbstwahrnehmung, Fremdwahrnehmung)
- Verschiedene Kundentypen / Kundenprofile (inkl. soziale Vielfalt) und ihre Bedürfnisse erkennen. Dies für verschiedene Typen von Institutionen anwenden (Bibliothek, Archiv und Dokumentationsstelle) ⇒ z. B. in Gruppenarbeit erarbeiten, welche Typen es gibt und welchen sie bereits begegnet sind.
- Analyse des Kundenbedürfnisses (Fragen stellen, aktives Zuhören) ⇒ Theorie und Übungen
- Verständliches, nachvollziehbares und adressatengerechtes Erklären ⇒ Verständnis dafür fördern, wie anspruchsvoll eine verständliche Erklärung ist (z. B. mit der Übung ein/e Lernende/r erklärt etwas, was alle noch nicht ausführen können (z. B. wie man eine Krawatte bindet) und andere Lernende versuchen es auszuführen)
- Simulation eines Kundengesprächs auf Basis der behandelten Themen
- Üben der schriftlichen Bearbeitung eines Problems
- Soziale Vielfalt im Kontext I+D (Umgang und Berührungängste) ⇒ Theorie und Diskussion

Allgemeine Hinweise:

- Schriftliche Anwendungsaufgaben (Vorbereitung/Übung Kompetenznachweis)
- Kleinere oder grössere Rollenspiele durchführen

**Vorbereitungsauftrag**

- Beispiele von eigenen / erlebten Konfliktgesprächen mitbringen

**Tag 2 (Konfliktlösung)**

**Situation(en):**

- Die Fachperson I+D kann mit Beschwerden umgehen und diese angemessen lösen. Darunter fallen beispielweise:
  - Eine Kundin beklagt sich darüber, dass sie eine Mahnung erhalten hat. Das sei eine Frechheit und sie werde diese unter keinen Umständen bezahlen.
  - Ein Kunde behauptet, dass er Unterlagen bereits geschickt/zurückgegeben habe. Diese sind aber im Regal nicht auffindbar.
  - Eine Kundin im Rollstuhl deponiert, dass es in der heutigen Zeit eine Schande ist, dass die Infrastruktur der Institution nicht barrierefrei ist.
- Die Fachperson I+D kann mit schwierigen Situationen umgehen und diese angemessen lösen. Darunter fallen beispielweise:
  - Eine ältere Dame kommt an den Schalter. Ihr Anliegen ist nicht auf Anhieb erkennbar.
  - Ein Kunde ruft an und stellt diverse Fragen zur Institution. Währenddessen bildet sich am Schalter eine lange Schlange. Die Kundinnen und Kunden verdrehen die Augen und schauen genervt auf die Uhr.

**Leistungsziel**

d1.ük10a Sie führen anspruchsvolle Kundengespräche lösungsorientiert. (K4)

d1.ük10b Sie wenden Strategien zur Konfliktlösung an. (K4)

d1.ük11 Sie wenden betriebliche und berufsethische Grundsätze im Umgang mit Kund/innen an. (K4)

**Fachkompetenzen**

- Die Fachperson I+D kennt Typen anspruchsvoller Kundinnen und Kunden.
- Sie kann mit anspruchsvollen Kundinnen und Kunden (z. B. verhaltensauffällig, fortgeschrittenes Alter (akustisches Verständnis)) umgehen.
- Sie behandelt unterschiedliche Kundinnen und Kunden (Herkunft, Hintergrund, Gesinnung usw.) unvoreingenommen und nach gleichen Massstäben.
- Sie kann anspruchsvolle Gespräche effizient zum Ziel bringen.
- Sie geht mit anspruchsvollen Situationen und Konflikten mit Kundinnen und Kunden professionell um.
  - Sie kann das Problem identifizieren (Fragen stellen, aktives Zuhören).
  - Sie kann analysieren und verstehen.
  - Sie kann Lösungsansätze entwickeln und der Kundschaft vorschlagen.
- Sie wendet Deeskalationsstrategien an.
- Sie kann Grenzen setzen und weiss, wann ein Gespräch nicht mehr zielführend ist und abgebrochen werden kann.

**Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen**

- Sich in Kundinnen und Kunden hineinversetzen können / das Anliegen aus ihrer Perspektive sehen können
- Sich vom Problem/der Situation abgrenzen können

- Aktives Zuhören
- Analytisches Denken
- Sicherstellen, dass man das Anliegen wirklich verstanden hat
- Keine Angst Fragen zu stellen
- Zielführende Fragen stellen

**Hilfsmittel / Quellen:**

«Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken» von Martin Eichhorn (<https://www.martin-eichhorn.berlin/publikationen/>)

**Methodisch-didaktische Hinweise:**

Programmpunkte:

- Erfahrung anspruchsvoller Situationen der Lernenden abholen
- Unterschiedliche Kundinnen und Kunden verstehen
  - kulturelle Vielfalt
  - unterschiedliche Kundengruppen
  - Personen mit Handicap
- Anwendung üben mittels Fallanalyse und Rollenspiel
- Was ist ein Konflikt?
- Deeskalationsstrategien, Grenzen setzen
- Simulierte Konfliktgespräche

Allgemeine Hinweise:

- Schriftliche Anwendungsaufgaben, üben
- Kleinere oder grössere Rollenspiele durchführen

**Vorbereitungsauftrag**

- Leitbild des eigenen Betriebs mitbringen (falls vorhanden)

**Tag 3 (Anwendung und Berufsethik)**

**Situation(en):**

- Die Fachperson I+D kennt die berufsethischen Grundsätze und kann diese in ihrer täglichen Arbeit anwenden. Darunter fallen beispielweise:
  - Eine Studentin benötigt für ihre Seminararbeit, die sie übermorgen abgeben muss, dringend einen Artikel in einem Buch, das bereits ausgeliehen ist. Sie bittet darum, den Namen der Person zu erfahren, welche das Buch ausgeliehen hat, um innert nützlicher Frist an das Buch heranzukommen.
  - Ein Kunde möchte Korrespondenz einsehen, die noch der Sperrfrist unterliegt.
  - Ein Kind möchte ein Film mit FSK 18 ausleihen.

**Leistungsziel**

d1.ük10a Sie führen anspruchsvolle Kundengespräche lösungsorientiert. (K4)

d1.ük10b Sie wenden Strategien zur Konfliktlösung an. (K4)

d1.ük11 Sie wenden betriebliche und berufsethische Grundsätze im Umgang mit Kund/innen an. (K4)

**Fachkompetenzen**

- Anwendung der Fachkompetenzen von Tag 1 und 2

- Sie kennen die berufsethischen Grundsätze und können diese in der Praxis anwenden.

**Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen**

- Anwendung der Methoden-, Selbst-, und Sozialkompetenzen von Tag 1 und 2

**Hilfsmittel / Quellen:**

Ethikkodex Bibliosuisse (2. und 4.) <https://bibliosuisse.ch/Mitglieder/Ethikkodex>

Kodex ethischer Grundsätze für Archivar:innen <https://vsa-aas.ch/archive-schweiz/rechtliche-grundlagen/>

**Methodisch-didaktische Hinweise:**

Programmpunkte:

- Repetition/Auffrischen Themen 1. Kurstag (siehe Beispielsituationen) ⇒ theoretisch und praktisch
- Repetition/Auffrischen Konfliktgespräche ⇒ theoretisch und praktisch
- Simulierte Beratungs- und Konfliktgespräche ⇒ üben
- Berufsethik (Ethikkodex Bibliosuisse, Kodex ethischer Grundsätze für ArchivarInnen) im Kontext Kundenkontakt (siehe Beispielsituationen)
- Betriebsleitbilder (mitgebrachte Beispiele besprechen)
- Kompetenznachweis: Schriftliche Prüfung mit Anwendungsaufgaben (1.5h)

**Bezug zum Bildungsplan**

**Handlungskompetenzbereich d:** Vermitteln von Information und Kompetenzen

**Handlungskompetenz d1:** Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten

Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

**Handlungskompetenz d2:** Kundinnen und Kunden beim Benutzen von Software, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution anleiten

Fachleute leiten Kund/innen bei der Benutzung von IT, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution an. Bei Problemen führen sie den 1st-Level Support kundenorientiert durch. Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten und Angeboten oder führen Kurzschulungen durch. Sie benutzen gängige Programme und instruieren Kund/innen über deren Gebrauch. Bei Fragen stehen sie den Kund/innen zur Verfügung.