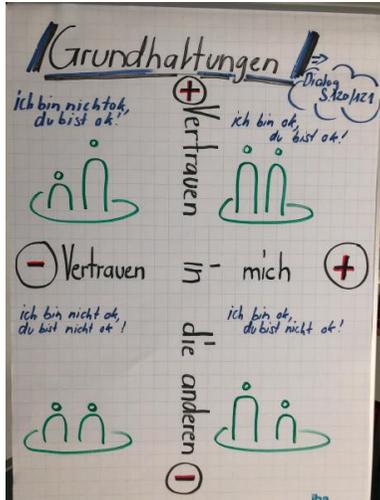
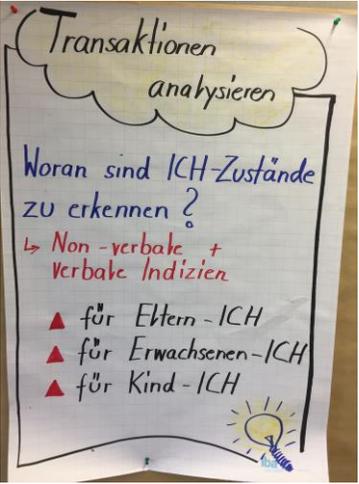
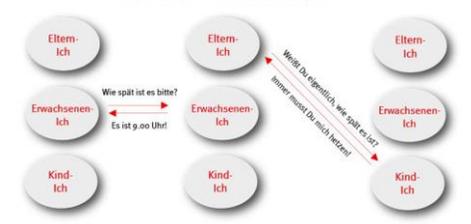


# Dokumentation Blocktag Fachmann/Fachfrau Kundendialog

Thema: Transaktionsanalyse  
 Lehrjahr: 2. Lehrjahr  
 Lehrmittel: «Im Dialog», Seiten 110/111

Zeit	Thema	Inhalt	Methode	Hilfsmittel	Handlungskompetenz	Beispiele von Richtzielen im Bildungsplan
08:35 – 08:40	Begrüßung/ Einleitung	<b>Tagesziele und Themen</b>  -Begrüßung -Vorstellung Tagesprogramm (Agenda)	-Planum	-Tagesplan -Flipchart		
08:40 – 09:15	Zwischentest	<b>Zwischentest des Themas vom vorangehenden Blocktag</b>	-Einzelarbeit	keine	-je nach Thema	
09:15 – 09:20	Pause					
09:20 – 09:40	Modell: Ich bin ok, du bist ok von Eric Berne.	<b>Theorieinput und Erarbeitung der 4 Grundpositionen nach Berne</b> 	-Plenum	-Flipchart	-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen	<b>Richtziel 1.5.1</b> Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, mit internen und externen Partnern, Teams und Kunden konstruktiv zusammen zu arbeiten.  <b>Richtziel 2.1.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist bereit, aktiv den Bedürfnissen und Interessen der verschiedenen Kunden zu begegnen.  <b>Richtziel 2.2.2</b> Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Gespr.chsführungstechniken und persönlichem Ausdruck und hat ein Verständnis für die verschiedenen Kundentypen.

09:40 – 10:10	Ich-Zustände	<p><b>Video (6 min.) zur Erklärung der Ich-Zustände.</b></p> <p><b>Ich-Zustände zusammenfassen und festhalten, wiederholen.</b></p> <p><b>Die verschiedenen Ich-Zustände</b></p> 	<p>-Plenum</p> <p>-Input Lehrer</p>	<p>-Powerpoint -Beamer</p> <p>-Powerpoint -Beamer</p>	<p>-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen</p>	<p><b>Richtziel 3.1.4</b> Die Fachperson Kundendialog versteht es, sich in den Kunden hinein zu versetzen.</p>
10:10 – 10:30	Pause					
10:30 – 11:00	Ich-Zustände	<p><b>Gruppenarbeit: Woran sind die Ich-Zustände zu erkennen?</b></p> <p><b>Auswertung im Plenum:</b></p> 	<p>-Gruppenarbeit -Plenum</p>	<p>-Flipchart</p>	<p>-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen</p>	

11:00 – 11:15	Ich-Zustände	<b>Ich-Zustände in einem Video erkennen: The seven thinking steps</b>	-Plenum	-Powerpoint -Video	-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen	
11:15 – 11:20	Pause					
11:20 – 11:30	Transaktionen	<b>Transaktionen analysieren:</b> <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;">Beispiele: Parallele Transaktionen</div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Die Transaktionsanalyse stellt ein Modell zur Selbsterfahrung und zur Analyse von Gesprächsabläufen auf der Beziehungsebene dar.</p> 	-Plenum	-Powerpoint -Flipchart	-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen	
11:30 – 11:50	Transaktionen	<b>Beispiele und Übungen zu den Transaktionen:</b> <div style="text-align: right; margin-right: 20px;"></div> <p style="font-size: x-small;">KUDI: Transaktionsanalyse: Beispiele und Übungen</p> <p><b>Beispiele und Übungen zur Transaktionsanalyse:</b></p> <p>Beispiel 1: Mann zu Frau: "Kannst du heute wenigstens einmal pünktlich kommen?" Frau zu Mann: "Über Pünktlichkeit brauchst ausgerechnet du nichts reden!"</p> <p>Beispiel 2: Frau zu Mann: "Was glaubst du, hat dein neuer Jaguar gekostet?" Mann zu Frau: "Ich weiß, dass ich schuld bin, dass dein Pferd jetzt kein Brillanten-Halter bekommt."</p>	-Einzelarbeit -Gruppenarbeit	-Handout	-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden -Kunden zurückgewinnen	
11:50 – 12:00	Transaktionen	<b>Auswertung und Besprechung der Übungssequenz</b>	-Plenum	-Visualizer	-Kunden gewinnen -Kunden betreuen -Kunden binden	
12:00 – 12:05	Abschluss	<b>Abschluss und Ausblick mit kurzem Feedback</b>	-Plenum			