



## Schulinterner Lehrplan

*für das Fach*

### **Englisch im Kundendialog (KUDIE)**

Auszug aus dem Bildungsplan (gültig ab Lehrbeginn 2021):

Die Leistungsziele für Englisch sind in den Handlungskompetenzbereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert.

Für die Fremdsprache (Wahlpflichtfach) wird das Niveau B2 avisiert.

*Fachverantwortliche/r* Andrea Werder (WERA)

*Abteilung* Grundbildung

## 1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010 unter Einbezug der Änderung vom 20. August 2020.  
Avisiert: B2 First, Europäischer Referenzrahmen B2, freiwillig.

## 2. Didaktische und methodische Hinweise

Der Englischunterricht zielt darauf ab:

- die Kommunikation in Englisch sicherzustellen und zu entwickeln.
- das Selbstbewusstsein der Lernenden zu stärken, damit die sprachlichen Kompetenzen auf beruflicher und privater Ebene ohne grössere Probleme und im Rahmen der beruflichen Situationen angewendet werden können.
- den Lernenden zu ermöglichen, Argumente anderer zu verstehen, zu verarbeiten und situationsgerecht darauf zu reagieren.

## 3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Die Handlungskompetenzen, die das Fach Englisch betreffen, sind im Bildungsplan Fachfrau/Fachmann Kundendialog in den Bereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert:

- 2.7. Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 3.7. Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 4.6. Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 5.5. Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.

Für jede dieser Handlungskompetenzen (vgl. Bildungsplan Fachmann/Fachfrau Kundendialog) ist für die Schule folgendes Leistungsziel definiert (2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2):

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kunden- und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch durchzuführen.

Für die Fremdsprache wird das Niveau B2 des Europäischen Referenzrahmens anvisiert. Empfohlen ist das Ablegen des B2 First gegen Ende der Ausbildung. Im Qualifikationsverfahren im Bereich „Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA)“ wird Englisch ausschliesslich mündlich geprüft. Im Qualifikationsverfahren im schulischen Bereich wird Französisch ebenfalls ausschliesslich mündlich geprüft (siehe auch Abschnitt 5).

Die Grundfertigkeiten der Sprachkompetenzen Sprechen, Hören, Lesen und Schreiben werden so geschult, dass sich die Lernenden in beruflichen und wirtschaftlichen Bereichen (aber auch in privaten und sozialen Bereichen) differenziert verständigen können. Entsprechend werden ein erweiterter Wortschatz sowie Strukturwissen (Grammatik) aufgebaut.

Der Fokus wird auf die Kompetenzen Sprechen und Hören gelegt, da diese für den Berufsalltag der Fachperson Kundendialog zentral sind.

#### 4. Lehrmittel

Für die Handlungskompetenzen, die das Fach Englisch betreffen („Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“) wird das Branchenlehrmittel *Im Dialog* (Angelika Mittermüller, AMINDA) verwendet.

Für die Vorbereitung auf ein Sprachdiplom sind die Lehrpersonen in der Wahl der Lehrmittel frei, sie sind auf das Niveau der Klassen abzustimmen. Die folgenden Lehrmittel und Unterrichtsmaterialien haben Vorschlagscharakter:

- New Headway Pre-Intermediate 4th Edition, Student's Book Part A, Units 1-6 (Half book)
- Complete First 3<sup>rd</sup>
- Spotlights
- Telephoning Skills (Skript)
- Past Papers B2 First

#### 5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten, Notenarbeiten

- Tests werden benotet, dienen als Standortbestimmung und werden für die Erfahrungsnote berücksichtigt. Pro Semester wird mindestens eine mündliche Note gesetzt.
- Das Mittel aller Zeugnisnoten in Englisch fließt als Erfahrungsnote in die Note des Fachs Kundendialog ein.

Das Qualifikationsverfahren findet einerseits im Rahmen der «Vorgegebenen Praktischen Arbeit (VPA)» statt. Die Sprache, die während der Lehre als Wahlpflichtfach besucht wurde, wird auf diese Weise berufsbezogen geprüft. Andererseits wird die Fremdsprache am schulischen Qualifikationsverfahren mündlich geprüft (ein Drittel der 45-minütigen mündlichen Prüfung in Form eines Fachgesprächs, Darstellungsaufgabe oder Minicase).

Die Empfehlung, dass die Lernenden Niveau B2 erreichen, ist im Bildungsplan vermerkt. Diese Leistung in der Fremdsprache Englisch kann daher zusätzlich mit einem internationalen Diplom validiert werden: Cambridge B2 First (Niveau B2 des europäischen Sprachportfolios)

Die Prüfung zum B2 First umfasst Tests in den folgenden Kompetenzbereichen

- Reading (45 min.)
- Writing (80 min.)
- Use of English (30 min)
- Listening (40 min.)
- Speaking (14 min.)

Falls das Niveau B2 nicht erreicht wird, können Lernende auch ein internationales Diplom auf Stufe B1 ablegen (Cambridge B1 Preliminary). Detailinformationen auf [www.cambridgeenglish.org](http://www.cambridgeenglish.org), Zeitpunkt: ca. Mitte März im 6. Semester

## 6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
120 Lektionen	120 Lektionen	120 Lektionen	360 Lektionen

Verteilung der Inhalte auf die Lehrjahre:

Lehr-jahr	Semes-ter	Inhalte
1	1. Sem.	Grundlagen Telefonieren Grammatik-Grundlagen auffrischen Kunden gewinnen Rat geben, über Produkte und Firmen reden, Socializing (Geschäfts-)Leute treffen, Job und Personenprofile Geschäftliches, Firmen und Organisationsprofile Informationsaustausch: Produkte, Bedürfnisse, Mengen versch. Arten von Briefen/Texten kennen lernen Grafiken beschreiben und interpretieren
	2. Sem.	Kunden gewinnen/betreuen Meetings: Vorschläge machen und bedenken Anfragen/Bestellungen Termine abmachen/managen Trends beschreiben, Begründungen geben
2	3. Sem.	Kunden betreuen/bindern Entscheidungen treffen und vertreten, Probleme lösen gekonnt auf Probleme eingehen Verkaufstechniken Bewerbungen
	4. Sem.	Kunden binden/zurückgewinnen Produkte bewerben Verkauf Argumente überzeugend vortragen Problemlösungsstrategien
3	5. Sem.	Kunden zurückgewinnen Gesamtrepitition erste Prüfungsserien ab Januar
	6. Sem.	Gesamtrepitition Prüfungstraining mit alten Prüfungsserien B2 First Prüfung im März

### Sprachaufenthalt:

Die Lernenden des KUDIE können sich für die Sprachaufenthalte der Grundbildung (Fokus B1 oder B2) anmelden, müssen sich jedoch bewusst sein, dass diese als gezielte Prüfungsvorbereitung und auf bestimmte Prüfungstermine hin angelegt sind. Die Englischlehrpersonen informieren und beraten die Lernenden diesbezüglich, sodass Lernende des Kundendialogs den für sie geeigneten Sprachaufenthalt (im zweiten oder ggf. dritten Ausbildungsjahr) absolvieren können.