|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Arbeitsauftrag 1.1** | | **Name Lernende∙r**  … |
| **Persönliches Auftreten, Grundlagen der betrieblichen Kommunikation, Kundenphilosophie: Empfang und Begrüssung, Umgangsformen und Sprachgebrauch** | | |
| Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten | | |
| a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen | | |
| **Beispiel-Situation**  Sie empfangen und begrüssen eine Kundin oder einen Kunden in Ihrem Betrieb. Sie sorgen dafür, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl fühlt. Im Umgang mit der Kundin oder dem Kunden kommunizieren Sie adressatengerecht / kundenbezogen und passen Ihre Umgangsformen sowie Sprachgebrauch situativ an. | | |
| **Arbeitsauftrag**  Wählen Sie eine Kundin oder einen Kunden aus Ihrem Betrieb aus, den Sie empfangen und begrüsst haben.   * Wie sind Sie beim Begrüssen und Empfangen konkret vorgegangen? * Welche Massnahmen haben Sie ergriffen, dass sich die Kundin oder der Kunde wohl gefühlt hat? * Beschreiben Sie ausführlich. | | |

| **Dokumentation des Arbeitsauftrags**  … | | |
| --- | --- | --- |
| **Reflexion** | | |
| Was ist Ihnen gut gelungen?  … | | |
| Wo hatten Sie Herausforderungen?  … | | |
| Was könnten Sie noch besser machen?  … | | |
|  |  | |
| Datum/Unterschrift  Lernende∙r | … | … |
| Datum/Unterschrift  Berufsbildner∙in | … | … |