|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Arbeitsauftrag 3.2** | | **Name Lernende∙r**  … |
| **Kundentypen, deren Persönlichkeitsprofil und Kundenbedürfnisse:  Kundenbedarf** | | |
| Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten | |
| a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen | |
| **Beispiel-Situation**  Der lernenden Person fällt bei der Bedarfsanalyse auf, dass die Kunden ihre Wünsche auf unterschiedliche Weise mitteilen. Die lernende Person stellt für sich fest, dass sie situativ auf ihre Kunden eingehen und ihren Sprachgebrauch sowie ihr Verhalten jedes Mal aufs Neue adaptieren muss. | |
| **Arbeitsauftrag**  Bei der Beratung von Kunden ist es wichtig den genauen Bedarf der Kundschaft zu ermitteln. Nur so können Sie sicherstellen, dass die Kunden Brillen bei Ihnen kaufen mit denen sie zufrieden sind.  Um ein gutes Sehprofil zu erhalten, sollten Sie Einblick in die Lebensgewohnheiten Ihrer Kunden erhalten.   * Erstellen Sie eine Liste mit mindestens fünf Bedarfen (Hobby, Lichtempfindlichkeit, …), zu denen Sie sich Informationen von Ihren Kunden holen. * Schreiben Sie anschliessend zu jedem dieser Bedarfe eine offene und eine geschlossene Informa­tionsfrage, eine Kontrollfrage, eine Suggestivfrage, eine Gegenfrage und eine Alternativfrage auf. | |

| **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 | … | … |