

## Warum Kommunikation in der Landessprache Deutsch?

In jedem Betrieb ist man auf Fachleute angewiesen, die redegewandt mit Mitarbeitenden und den verschiedenen Anspruchsgruppen kommunizieren. Dementsprechend festigt und erweitert die Option Landessprache die Gestaltung von Kunden- und Lieferantenbeziehungen.

Die Option vertieft *Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten* im Handlungskompetenzbereich d5.

### Welche Leistungsziele erwarten Sie?

#### Small Talk (d5.bs1a-b)

- Sie meistern unterschiedliche Small-Talk-Situationen gekonnt und erhalten die Gelegenheit, Ihr Können in konkreten Situationen anzuwenden.
  - Typische Small-Talk-Situationen
  - Verschiedene Techniken
  - Gespräche über Texte

#### Schriftliche Kommunikation (d5.bs2a)

- Sie verfassen verschiedene Textsorten korrekt und adressatengerecht und bauen Ihre Deutschkenntnisse anhand von praxisnahen Projekten aus. Zudem erweitern Sie Ihren Wortschatz und verbessern Ihre Ausdrucksfähigkeit durch die Auseinandersetzung mit verschiedenen Textsorten.
  - Aufbau und Stilistik
  - Textkorrektheit: Grammatik, Rechtschreibung, Zeichensetzung
  - Verfassen von formellen Texten an Kund:innen und Lieferant:innen

#### Anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche (d5.bs2b)

- Sie führen schwierige Gespräche sowohl kompetent als auch zielorientiert und setzen sich mit eigenen Praxisbeispielen auseinander.
  - Souveränes Auftreten
  - Vorgehen in schwierigen Situationen
  - Potenzielle und reale Gesprächssituationen
  - Adressatengerechte Formulierung von komplexen Inhalten

#### Konfliktgespräche (d5.bs4a-b, d5.bs5a)

- Sie agieren in Konflikt- und Reklamationsgesprächen lösungsorientiert und üben relevante Vorgehensweisen projekt- und praxisbezogen ein. Sie erweitern Ihre Empathie, indem Sie sich in verschiedene Akteure hineinversetzen und unterschiedliche Perspektiven verstehen lernen.
  - Kommunikationsmodelle
  - Wertschätzende Kommunikation
  - Konfliktlösestrategien
  - Optimierung des eigenen Vorgehens

### Welche übergeordneten Ziele werden verfolgt?

Die Trainingseinheiten und Transferauftrag vertiefen die Lernziele in einem praxisnahen, handlungskompetenzorientierten Projekt. Individuelle Schwerpunkte bieten Abwechslung und sorgen für zusätzlichen Bezug zum Berufsalltag im Lehrbetrieb.