

**EFI-EIT-WDM-WSY-  
LF02-LS01****Kundenbedarf ermitteln****Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender im ersten Ausbildungsjahr bei der IT Sol GmbH. Das Unternehmen berät Geschäftskunden bei Fragen rund um die Themen Digitalisierung, IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. Sie arbeiten in der Abteilung IT-Infrastruktur, welche Auftraggeber bei der bedarfsgerechten Ausstattung mit Hardware und Software unterstützt.



Ihnen liegt eine Anfrage des Architekturbüros Axel Stein und Linda Stein GbR vor. Ihr Abteilungsleiter beauftragt Sie, bei der Vorbereitung eines passgenauen Angebots mitzuwirken.

**Aufträge**

1. Notieren Sie die Ihnen bereits vorliegenden Kundenbedürfnisse.

**Lösungshinweis****Bekannte Kundenbedürfnisse:**

- *Es sind drei neue Arbeitsplätze zu beschaffen und einzurichten:*
  - *zwei Arbeitsplätze für Architektinnen bzw. Architekten*
  - *einen Arbeitsplatz in der Buchhaltung*
- *Kundengespräch innerhalb der nächsten 14 Tage; vormittags*
- *Gesprächsteilnehmer/innen auf Kundenseite: Herr Stein (Gesellschafter), Frau Ammann (Architektur), Herrn Schöffner (Buchhaltung)*
- *Fertigstellung des Projekts bis spätestens in drei Monaten (Arbeitsbeginn der neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter)*
- *DIN A0 Plotter*
- *Laptop für Kundenpräsentationen*
- *Kunde möchte ein Angebot*

2. Herr Stein soll zu einem Gespräch eingeladen werden.

- Führen Sie die organisatorischen Planungen zur Terminierung und Vorbereitung des Gesprächs durch.
- Formulieren Sie eine Einladung per E-Mail an Herrn Stein.

**Lösungshinweis****Organisatorische Planung und Terminierung des Gesprächs:**

- *Terminbeispiel: Dienstag kommende Woche (8:00 – 12:00 Uhr)*  
*Hinweis: Es sind auch alternative Termine möglich. Bei der Lösung sollte darauf geachtet werden, dass die Schülerinnen und Schüler genügend Zeit einplanen (mindestens zwei Stunden), um den Neukunden und dessen Bedürfnisse kennenzulernen sowie die IT Sol GmbH kurz vorzustellen.*

*Zudem sollte aus Sicherheitsgründen kein Kundengespräch direkt nach geplanten Wartungsarbeiten stattfinden.*

- *Räumlichkeiten: Schulungsraum 1*
- *Kaffee und Imbiss (je nach gewählter Schulungszeit)*
- *Ablauf:*
  - *Abholung des Kunden und seiner Mitarbeiter/in am Empfang*
  - *Begrüßung*
  - *kurze Vorstellung IT Sol GmbH*
  - *fragebogengestützte Bedarfsanalyse*
  - *Zeit für Kundenfragen*
  - *Verabschiedung des Kunden und seiner Mitarbeiter/in*

### Raumreservierung

Datum:       Uhrzeit:

Raum:  Schulungsraum 1       08:00 – 10:00 Uhr  
 Schulungsraum 2       10:00 – 12:00 Uhr  
    12:00 – 14:00 Uhr *Sicherheitspuffer*  
    14:00 – 16:00 Uhr  
    16:00 – 18:00 Uhr

Grund:

Ansprechpartner:

*Schülerabhängige Formulierung der E-Mail, z. B.:*

<b>An ...</b>	<i>a.stein@steinundstein.de</i>
<b>Cc ...</b>	
<b>Bcc ...</b>	
<b>Betreff:</b>	<i>RE: Anfrage zur Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze</i>
<p><i>Sehr geehrter Herr Stein,</i></p> <p><i>herzlichen Dank für Ihre E-Mail. Gerne unterstützen wir Sie mit unserer Expertise tatkräftig bei der Beschaffung und Einrichtung Ihrer neuen Arbeitsplätze sowie der zusätzlichen Hardwarekomponenten.</i></p> <p><i>Für die Erstellung eines passgenauen Angebots möchten wir Sie und Ihre Bedürfnisse gerne besser kennenlernen. Wir möchten Sie zusammen mit Frau Ammann und Herrn Schöffner daher gerne am kommenden Dienstag (xx.xx.20xx) von 8 Uhr bis 12 Uhr in unsere Räumlichkeiten in Achrieden einladen.</i></p> <p><i>Bitte geben Sie mir Bescheid, ob der vorgeschlagene Termin für Sie passt. Ich freue mich schon darauf, Sie in unsrem Hause begrüßen zu dürfen.</i></p> <p><i>Freundliche Grüße</i></p> <p><i>IT Sol GmbH</i></p> <p><i>Schüler/innename</i></p>	

IT Sol GmbH  
 Hauptstraße 111  
 73628 Achrieden  
 Tel.: 0749 8063-150  
 Fax: 0749 8063-159

E-Mail: info@itsol.de  
 Homepage: www.itsol.de

Handelsregister HRB 348243 beim Amtsgericht Stuttgart  
 Gesellschafter: Herr Klaus Gruber, Frau Tanja Unger, Herr Karl Hermann

3. Erstellen Sie einen Fragenkatalog, um im Kundengespräch den Bedarf des Kunden gezielt zu ermitteln.

**Lösungshinweis**

*Schülerabhängige Gestaltung des Fragenkatalogs, z. B.*

<b>Allgemeine Daten</b>			
<i>Mitarbeiter/in</i>			
<i>Kundin/Kunde</i>			
<i>Ansprechpartner/in</i>			
<i>Datum</i>			
<i>Auftrag für</i>	<input type="checkbox"/> <i>Beschaffung</i> <input type="checkbox"/> <i>Einrichtung</i> <input type="checkbox"/> <i>Einbindung in bestehendes Netzwerk</i> <input type="checkbox"/> <i>Wartung</i>		
<i>Kundenstandort</i>			
<b>Bestehende Rahmenbedingungen</b>			
<i>Art und Anzahl der bestehenden Arbeitsplätze</i>			
<i>Betriebssystem/Version</i>			
<i>Netzwerkinfrastruktur</i>			
<i>Speicherung</i>	<input type="checkbox"/> <i>lokale Speicherung</i>		<input type="checkbox"/> <i>externe Speicherung</i>
<b>Neubedarf</b>			
<i>Art/Anzahl neue Arbeitsplätze</i>			
<i>Portabilität</i>	<input type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>	<input type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>	<input type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>
<i>Benötigte Hardware</i>	<input type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>	<input type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>	<input type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>
<i>Netzwerkgeräte</i>	<input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i> <input type="checkbox"/> <i>Sonstiges:</i>		

<i>Benötigte Software</i>	<input type="checkbox"/> Tabellenkalkulation <input type="checkbox"/> Textverarbeitung <input type="checkbox"/> Präsentationssoftware <input type="checkbox"/> E-Mailprogramm <input type="checkbox"/> Internetbrowser <input type="checkbox"/> Buchhaltungssoftware <input type="checkbox"/> CAD (Computer-Aided Design) <input type="checkbox"/> Sonstiges:	<input type="checkbox"/> Tabellenkalkulation <input type="checkbox"/> Textverarbeitung <input type="checkbox"/> Präsentationssoftware <input type="checkbox"/> E-Mailprogramm <input type="checkbox"/> Internetbrowser <input type="checkbox"/> Buchhaltungssoftware <input type="checkbox"/> CAD (Computer-Aided Design) <input type="checkbox"/> Sonstiges:	<input type="checkbox"/> Tabellenkalkulation <input type="checkbox"/> Textverarbeitung <input type="checkbox"/> Präsentationssoftware <input type="checkbox"/> E-Mailprogramm <input type="checkbox"/> Internetbrowser <input type="checkbox"/> Buchhaltungssoftware <input type="checkbox"/> CAD (Computer-Aided Design) <input type="checkbox"/> Sonstiges:
<i>Kundenwünsche</i>	Was ist Ihnen besonders wichtig? <input type="checkbox"/> Speicherkapazität <input type="checkbox"/> Geschwindigkeit <input type="checkbox"/> Grafikqualität <input type="checkbox"/> Ergonomie <input type="checkbox"/> Kompatibilität zu bestehenden Systemen <input type="checkbox"/> Nachhaltigkeit		
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>			
<i>Sonderwünsche</i>			
<i>Zeithorizont</i>			
<i>Budget</i>			
<i>Sonstiges</i>			

4. Führen Sie das Kundengespräch durch.

**Lösungshinweis**

Schülerabhängige Durchführung des Rollenspiels unter Nutzung der Rollenkarten. Das Rollenspiel wird von einer Gruppe von sechs Schülerinnen und Schülern (drei Mitarbeiter/innen der IT Sol GmbH, Herr Stein, Frau Ammann und Herrn Schöffner) vor dem Plenum durchgeführt. Die Zuhörerinnen und Zuhörer füllen währenddessen ihren individuellen Fragenkatalog mit den Daten des Rollenspiels aus.

Ausgefüllter Fragenkatalog:

<b>Allgemeine Daten</b>	
<i>Mitarbeiter/in</i>	Schüler/innenname 1, Schüler/innenname 2, Schüler/innenname 3
<i>Kundin/Kunde</i>	Axel Stein und Linda Stein GbR
<i>Ansprechpartner/in</i>	Herr Axel Stein
<i>Datum</i>	xx.xx.20xx
<i>Auftrag für</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Beschaffung <input checked="" type="checkbox"/> Einrichtung <input checked="" type="checkbox"/> Einbindung in bestehendes Netzwerk <input checked="" type="checkbox"/> Wartung
<i>Kundenstandort</i>	Teining
<b>Bestehende Rahmenbedingungen</b>	
<i>Art und Anzahl der bestehenden Arbeitsplätze</i>	15 Arbeitsplätze für Architekten 5 Arbeitsplätze für Verwaltung 2 Portable Arbeitsplätze für Kundenpräsentationen (Laptops)
<i>Betriebssystem/Version</i>	Aktuell gängiges Betriebssystem
<i>Netzwerkinfrastruktur</i>	Ja, Aufbaustruktur nicht bekannt
<i>Speicherung</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Lokale Speicherung      o externe Speicherung

<b>Neubedarf</b>			
<i>Art/Anzahl neue Arbeitsplätze</i>	<i>2 Arbeitsplätze für Architekten</i>	<i>1 Arbeitsplatz für Buchhaltung</i>	<i>1 Arbeitsplatz für Kundenpräsentationen</i>
<i>Portabilität</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>	<input type="checkbox"/> <i>Desktop-PC</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Laptop/Netbook</i> <input type="checkbox"/> <i>Tablet</i>
<i>Benötigte Hardware</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Rechner</i> <input type="checkbox"/> <i>Monitor</i> <input type="checkbox"/> <i>Tastatur</i> <input type="checkbox"/> <i>Maus</i> <input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i>
<i>Netzwerkgeräte</i>	<input type="checkbox"/> <i>Scanner</i> <input type="checkbox"/> <i>Drucker</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Sonstiges: Plotter (DIN A0)</i>		
<i>Benötigte Software</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Tabellenkalkulation</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Textverarbeitung</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Präsentationssoftware</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>E-Mailprogramm</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Internetbrowser</i> <input type="checkbox"/> <i>Buchhaltungssoftware</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>CAD</i> <input type="checkbox"/> <i>Sonstiges:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Tabellenkalkulation</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Textverarbeitung</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Präsentationssoftware</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>E-Mailprogramm</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Internetbrowser</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Buchhaltungssoftware</i> <input type="checkbox"/> <i>CAD</i> <input type="checkbox"/> <i>Sonstiges:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Tabellenkalkulation</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Textverarbeitung</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Präsentationssoftware</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>E-Mailprogramm</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Internetbrowser</i> <input type="checkbox"/> <i>Buchhaltungssoftware</i> <input type="checkbox"/> <i>CAD</i> <input type="checkbox"/> <i>Sonstiges:</i>
<i>Kundenwünsche</i>	<i>Was ist Ihnen besonders wichtig?</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Speicherkapazität</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Geschwindigkeit (Architektenarbeitsplätze)</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Grafikqualität (Architektenarbeitsplätze)</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Ergonomie</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Kompatibilität zu bestehenden Systemen</i> <input type="checkbox"/> <i>Nachhaltigkeit</i>		
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>			
<i>Sonderwünsche</i>	<i>Nutzung der bestehenden CAD-Lizenzen</i>		
<i>Zeithorizont</i>	<i>3 Monate</i>		
<i>Budget</i>	<i>12.000 Euro</i>		

**Datenkranz**

<b>Von ...</b>	a.stein@steinundstein.de
<b>An ...</b>	info@itsol.de
<b>Cc ...</b>	
<b>Betreff:</b>	Anfrage zur Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind ein mittelständisches Architekturbüro mit Sitz in Teining und planen derzeit die Erweiterung unserer Belegschaft um zwei neue Architektinnen bzw. Architekten. Zusätzlich wird eine neue Stelle im Bereich Buchhaltung geschaffen.

Um unseren neuen Angestellten einen guten und effizienten Start zu ermöglichen, möchten wir die neuen Arbeitsplätze bereits frühzeitig vorbereiten. Hierzu möchten wir gerne Ihre Erfahrung bei der Ausstattung und Einrichtung von Computerarbeitsplätzen in Anspruch nehmen und bitten Sie um ein entsprechendes Angebot. Bitte berücksichtigen Sie hierbei, dass wir zudem einen neuen Plotter für DIN A0 sowie einen neuen Laptop zur Kundenpräsentation auf unseren Baustellen benötigen.

Gerne stehe ich gemeinsam mit meinen Fachleuten Frau Ammann für den Bereich Architektur sowie Herrn Schäffner für den Bereich Buchhaltung in einem persönlichen Gespräch zur Klärung offener Fragen zur Verfügung. Da unsere neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bereits in drei Monaten anfangen, wäre aus unserer Sicht ein Termin innerhalb der nächsten 14 Tage sinnvoll – gerne vormittags.

Freundliche Grüße

Stein und Stein GbR

Axel Stein

Architekturbüro  
Axel Stein und Linda Stein GbR  
Karlstraße 7  
73652 Teining  
Tel.: 07470 92738-20  
Fax: 07470 92738-30  
E-Mail: info@steinundstein.de  
Homepage: www.steinundstein.de  
Gesellschafter: Dipl. Arch. Axel Stein, Dipl. Ing. Linda Stein

**Intranet-Mitteilung**    **Planung und Durchführung von Kundengesprächen**

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

unser Unternehmen lebt von vertrauensvollen und engen Kundenbeziehungen. Die Wichtigkeit unserer Kundinnen und Kunden wird in unserem Unternehmensleitbild deutlich, welches die Kundinnen und Kunden als Mittelpunkt unseres Handelns und als Partnerin bzw. Partner auf Augenhöhe bezeichnet. Dies soll auch zukünftig immer stärker im unternehmerischen Alltag sichtbar werden.

Daher möchten wir Sie dafür sensibilisieren, den Kundenkontakt zu leben und die Reaktionszeiten im Einklang mit unserem Leitbild möglichst kurz zu halten. Wir sind für unsere schnelle Hilfe – auch per E-Mail und Chat – bekannt. Nichtsdestotrotz bitten wir Sie, gezielt den Kontakt per Telefon oder im Kundengespräch vor Ort bei der Kundin bzw. beim Kunden oder in unseren Schulungsräumen zu suchen. Gerade bei Neukundinnen bzw. -kunden ist ein direktes Kundengespräch Auge in Auge vorzuziehen, um Vertrauen aufzubauen. Hierbei sollte immer eine kurze Vorstellung unseres Unternehmens und unserer Kompetenzen an den Anfang gestellt werden.

Nehmen Sie sich hierzu bitte immer ausreichend Zeit und planen Sie bei der Raumreservierung einen Sicherheitspuffer ein. Aus Repräsentationsgründen ist bei Gruppengrößen bis zu zehn Personen unser Schulungsraum 1 vorzuziehen. Für größere Gruppen nutzen Sie bitte Schulungsraum 2. Bereiten Sie den Ablauf des Gesprächs von der Begrüßung am Empfang bis zur Verabschiedung detailliert vor, damit sich die Kundin bzw. der Kunde von Anfang an verstanden, gut umsorgt und exzellent fachlich betreut fühlt.

Ein Fragekatalog ist eine gute Unterstützung, um den fachlichen Überblick zu behalten und den Kundinnen und Kunden unsere Expertise zu verdeutlichen und einen umfassenden Überblick über die kundenspezifischen Bedürfnisse zu erlangen. Nur wenn wir die Anforderungen und Probleme unserer Kundschaft kennen, können wir ihre Bedürfnisse passgenau befriedigen. Dies ist wiederum die Grundvoraussetzung für zufriedene, treue Kundinnen und Kunden, die uns weiterempfehlen.

Achten Sie bei Ihrer Planung darauf, ggf. unsere Schulungsräume über unser Raumbuchungssystem zu reservieren und je nach Tageszeit des Kundengesprächs auch für das leibliche Wohl unserer Gäste zu sorgen. Terminliche Wünsche der Kundinnen und Kunden sind nach Möglichkeiten einzuhalten.

Die Geschäftsleitung

**Raumverwaltung**

Raum	Zeit	Aktuelle Woche					
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Bespr. Digital.	
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S					
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00			Bespr. IT-I			
	16:00 – 18:00						
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 1					
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern			Wartung		
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S					
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 2					
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Kundengespr. Wagner e. K.	
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S			Wartung		
	10:00 – 12:00		Schulung Tobel AG				
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Raum	Zeit	Aktuelle Woche + 3					
		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
Schulungsraum 1	08:00 – 10:00	Schulung intern				Bespr. Digital.	
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						
Schulungsraum 2	08:00 – 10:00	Bespr. IT-S					
	10:00 – 12:00						
	12:00 – 14:00						
	14:00 – 16:00						
	16:00 – 18:00						

### Raumreservierung

Datum:

Uhrzeit:

08:00 – 10:00 Uhr

10:00 – 12:00 Uhr

12:00 – 14:00 Uhr

14:00 – 16:00 Uhr

16:00 – 18:00 Uhr

Raum:  Schulungsraum 1

Schulungsraum 2

Grund:

Ansprechpartner:





**Didaktisch-methodische Hinweise**

*Auszug aus der Zielanalyse*

<b>Zielanalyse</b>						Stand: 2020
Beruf-Kurz	Ausbildungsbereich					Zeitrichtwert
<b>EFI, EIT, WDM, WSY</b>	<b>Fachinformatiker/-in, IT-System-Elektroniker/-in, Kaufmann/-frau für Digitalisierungsmanagement, Kaufmann/-frau für IT-System-Management</b>					<b>80</b>
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
<b>02</b>	<b>Arbeitsplätze nach Kundenwunsch ausstatten</b>					<b>1</b>
<b>Kernkompetenz</b>						
<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Ausstattung eines Arbeitsplatzes nach Kundenwunsch zu dimensionieren, anzubieten, zu beschaffen und den Arbeitsplatz an die Kunden zu übergeben.</b>						
Schule, Ort	Lehrkräfte/Team					
Bildungsplan		didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler nehmen den Kundenwunsch für die Ausstattung eines Arbeitsplatzes von internen und externen Kunden entgegen und ermitteln die sich daraus ergebenden Anforderungen an Soft- und Hardware.		<b>LS01 Kundenbedarf ermitteln</b>	Notiz Planung E-Mail Fragenkatalog Kundengespräch	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Notizen anfertigen Entscheidungen treffen sich flexibel auf Situationen einstellen Verständnisfragen stellen zuverlässig handeln	Rollenspiel	04

*Phasen der vollständigen Handlung*

<i>Handlungsphase</i>	<i>Hinweise zur Umsetzung</i>
<i>Informieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung und verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz. Sie informieren sich anhand der Kundenanfrage per E-Mail über die bereits bekannten Bedürfnisse des Kunden. Sozialform: Einzelarbeit</i>
<i>Planen</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler planen das Kundengespräch (Rahmenbedingungen, Ablauf) und laden den Kunden per E-Mail ein. Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)</i>
<i>Entscheiden</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise für die Bearbeitung der Arbeitsaufträge. Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)</i>
<i>Ausführen</i>	<p><i>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Fragenkatalog zur Durchführung der Bedarfsanalyse. Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)</i></p> <p><i>Binnendifferenzierung: Um den zu erwartenden heterogenen Vorkenntnissen der Schülerinnen und Schüler gerecht zu werden, steht eine Hilfekarte zur Erstellung des Fragebogens zur Verfügung (siehe ergänzendes Material). Um die Eigenverantwortung der Auszubildenden zu stärken, sollte die Nutzung der Hilfekarten freigestellt und zu Beginn des Unterrichts thematisiert werden.</i></p> <p><i>Eine Gruppe von sechs Schülerinnen und Schüler führt die Bedarfsanalyse im Kundengespräch als Rollenspiel vor dem Plenum durch (Rollenspielkarten siehe ergänzendes Material).</i></p> <p><i>Die Schülerinnen und Schüler im Plenum halten die Ergebnisse des Rollenspiels in ihren individuellen Fragenkatalogen fest.</i></p> <p><i>Binnendifferenzierung: Eine lehrkraftgesteuerte Binnendifferenzierung bietet sich im Vorfeld des Rollenspiels an, indem die Lehrkraft schnelle Schülerinnen und Schülern mit der Vorbereitung des Rollenspiels auf Basis der Rollenkarten beauftragt.</i></p>

<i>Kontrollieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Vollständigkeit ihrer Handlungsergebnisse (Notiz, Planung, E-Mail, Fragenkatalog), insb. des individuellen Fragenkatalogs, und nehmen ggf. Verbesserungen vor. Hierzu werden dem Plenum beispielhaft mehrere Handlungsergebnisse mittels Dokumentenkamera vorgestellt und verglichen.</i>
<i>Bewerten</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der einzelnen Handlungsergebnisse im Klassengespräch, warum manche Ergebnisse besser als andere waren. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsverlauf und im Ergebnis. Bei der Reflektion des Kundengesprächs identifizieren sie ggf. Verbesserungspotential für zukünftige Kundengespräche.  Abschließend diskutieren die Schülerinnen und Schüler unter Anleitung der Lehrkraft, ob und wie die Vorgehensweise zur Ermittlung des Kundenbedarfs von externe auf interne Kundinnen und Kunden übertragen werden kann.</i>

***Ergänzende Materialien***

***Auftrag 3: Binnendifferenzierung für schwächere Schülerinnen und Schüler***

*Hilfekarte: Schlagwörter zur Erstellung des Fragenkatalogs*

€	Zeit	Software
Datenspeicherung	Geschwindigkeit	Grafikqualität
Netzwerkinfrastruktur	Portabilität	Kompatibilität
bestehende Rahmenbedingungen	besondere Kundenwünsche	Auftragsumfang (Beschaffung, Einrichtung, Anbindung an Infrastruktur, Wartung)

**Rollenkarten**

<b>ROLLENSPIELKARTE</b>	
<b>Beratungsanlass:</b> Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze	<b>Auszubildende/r:</b>
<p>Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.</p> <p>Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch.</p>	

<b>ROLLENSPIELKARTE</b>	
<b>Beratungsanlass:</b> Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze	<b>Auszubildende/r:</b>
<p>Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.</p> <p>Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch.</p>	

<b>ROLLENSPIELKARTE</b>	
<b>Beratungsanlass:</b> Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze	<b>Auszubildende/r:</b>
<p>Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.</p> <p>Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch.</p>	

**ROLLENSPIELKARTE****Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze**Kunde:** Axel Stein (Gesellschafter)

1. Sie führen gemeinsam mit Linda Stein das Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR. Zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze in den Räumlichkeiten der IT Sol GmbH werden Sie von zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern begleitet.
2. **Ihr vorrangiges Ziel:** Sie möchten den Rahmen schaffen, damit Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effektiv und effizient arbeiten können.
3. **Was Ihnen wichtig ist:**
  - fristgerechte Fertigstellung der neuen Arbeitsplätze
  - Kompatibilität zu bestehenden Systemen
  - Nutzung der bereits vorrätigen CAD-Lizenzen
  - Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
  - maximales Budget: 12.000 Euro
4. **Bestehende Rahmenbedingungen:**

Aktuell existieren 15 Arbeitsplätze für Architekten sowie fünf für den Bereich Verwaltung. Die Arbeitsplätze sind vernetzt. Details zur Netzwerkarchitektur sind Ihnen nicht bekannt. Zusätzlich werden zwei portable Laptops für Kundenpräsentationen auf den Baustellen eingesetzt.

**ROLLENSPIELKARTE****Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze**Kundin:** Elvira Ammann  
(Architektin)

1. Sie sind als Architektin beim Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR beschäftigt. Sie begleiten Ihren Vorgesetzten Axel Stein zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze. Das Gespräch findet in den Geschäftsräumen der IT Sol GmbH statt.
  
2. **Ihre Alltagsaufgaben umfassen:**
  - komplexe Bauzeichnungen mittels CAD-Software
  - Kundenkontakt per E-Mail
  - Präsentation der digitalen Bauzeichnungen bei den Kundinnen und Kunden
  
3. **Was Ihnen wichtig ist:**
  - leistungsstarker PC, um die schnelle Arbeit mit der CAD-Software zu ermöglichen
  - ausreichende Speicherkapazitäten, da unternehmensweit lokale Speicherung
  - sehr gute Grafikqualität
  - neuer Netzwerkplotter für DIN A0
  - handlicher, schneller Laptop für Kundenpräsentationen

**ROLLENSPIELKARTE**

**Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze

**Kunde:** Paul Schäffner  
(Buchhalter)

1. Sie sind als Buchhalter beim Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR beschäftigt. Sie begleiten Ihren Vorgesetzten Axel Stein zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze. Das Gespräch findet in den Geschäftsräumen der IT Sol GmbH statt.
  
2. **Ihre Alltagsaufgaben umfassen:**
  - Einsatz von ERP-Software (Enterprise-Resource-Planning)
  - Tabellenkalkulation
  - Textverarbeitung
  - Erstellung von Präsentationen
  - Bearbeitung von E-Mails
  
3. **Ihr IT-Wissen:**
  - Ihre PC-Nutzung beschränkt sich auf Ihre beruflichen Alltagsaufgaben
  - PC-Fachbegriffe sind Ihnen fremd
  
4. **Was Ihnen wichtig ist:**
  - Ergonomie
  - vollständige Einrichtung aller Programme
  - PC muss „laufen“ (nach der Beschaffung aber auch in den Folgejahren)