

## Praxisauftrag

### «Betriebsinterne und externe Personen empfangen und betreuen»

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen.

#### Ausgangslage

KundInnen, KonsumentInnen, Lieferanten oder Arbeitskolleginnen und -kollegen nehmen täglich persönlich mit dir Kontakt auf. Du bist als Fachperson in deinem Betrieb dafür verantwortlich, dass sich alle vom ersten Augenblick an wohlfühlen. Du gestaltest daher den Kontakt so angenehm wie möglich.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, den Kontakt mit betriebsinternen und externen Personen professionell und kundenfreundlich zu gestalten.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1: Mache dir Gedanken, welche betriebsinternen und externen Personen persönlich Kontakt zu dir aufnehmen. Erstelle eine Übersicht über die verschiedenen Personengruppen, die Kontaktgründe und die betrieblichen Richtlinien zur entsprechenden Kommunikation.

---

Teilaufgabe 2: Überlege dir, was eine gute Kommunikation bei der Begrüssung und Betreuung der Besucher beinhaltet. Fertige dir daraus eine Liste mit Formulierungen an, welche dir als Gedankenstütze dienen.

---

Teilaufgabe 3: Besucher werden von dir persönlich in die entsprechenden Räumlichkeiten (z.B. Sitzungszimmer) begleitet. Beobachte, wie du die Räumlichkeiten jeweils vorfindest und mache dir eine Checkliste, was verbessert werden muss. Worauf kommt es bei einer guten Raumplanung an und wie muss ich die Räumlichkeit vorbereiten?

---

Teilaufgabe 4 Oft möchten Besucher auch die Produktion besichtigen. Informiere dich über den Ablauf, die Organisation

und die betriebsinternen Vorgaben bei einer Betriebsführung. Überlege dir, welche Personen du für eine Betriebsführung einladen könntest (z.B. deine Familie, einen neuen Mitarbeitenden, etc.), plane den Rundgang und stelle dabei sicher, dass alle Hygienevorschriften eingehalten werden.

---

Teilaufgabe 5      Überlege dir, wie du die Produktionsprozesse und Produkte während des Betriebsrundgangs erklären möchtest und bereite dich entsprechend darauf vor. Führe nun die Betriebsführung durch.

---

Teilaufgabe 6      Erstelle ein kurzes Feedback-Formular zu deiner Betriebsführung und lasse dieses von den Teilnehmenden ausfüllen. Werte die Ergebnisse aus und leite für dich entsprechende Verbesserungsmaßnahmen ab.

---

Teilaufgabe 6:      Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

---

## Hinweise zur Lösung

Werde kreativ beim Erstellen der Abläufe und Checkliste. Hinterfrage die aktuellen Abläufe und bringe deine Verbesserungsvorschläge aktiv mit ein. Nutze die vorhandenen Anleitungen. Du darfst auch gerne andere Personen dazu aktiv befragen.

Notiere mögliche Schwierigkeiten und versuche entsprechende Lösungsvorschläge zu bringen. Dein Betrieb lässt keine Betriebsführung zu? Überlege dir über welchen anderen Kanal du die Produktionsprozesse aufzeigen kannst (Video, Vortrag, etc.).

## Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 60 und 90 Minuten.