

1. Lernsequenz: Kundenanfrage und Orientierung

1.1. Überblick über die Lernsequenz

Diese Lernsequenz besteht aus folgenden Arbeitsschritten:

- Ein Kunde/eine Kundin schildert ein Problem: Kundenanfrage für eine Beratung
- Ihre Erfahrungen, Interessen und Erwartungen zum Thema Lüftung: Was wissen Sie über Lüftung? Welche Interessen haben Sie?
- Überblick über die Lerneinheit: Ziele, Inhalte und Aufbau der Lerneinheit
- Vereinbarungen zur Bewertung Ihrer Leistungen: Was wird bewertet? Wie wird bewertet? Wer bewertet was?

1.2. Ein Kunde/eine Kundin trägt ein Problem vor.

Die Verbesserung der Isolierung und der Luftdichtheit erfordern kontrolliertes Lüften, denn sonst entweicht die mühsam eingesparte Energie wieder durch geöffnete Fenster und Türen und die Bausubstanz nimmt Schaden. Darum wird die lüftungstechnische Verbesserung von Gebäuden in Ihrem Beruf in Zukunft an Bedeutung gewinnen.

Kompetente Handwerker und Handwerkerinnen im Bereich Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik werden darum in Zukunft Kundinnen und Kunden auch über Möglichkeiten der kontrollierten Lüftung beraten sowie in der Lage sein müssen, entsprechende Anlagen auszuwählen, auszulegen, zu installieren, einzustellen und zu übergeben.

Zu Beginn wird Ihnen eine Kundin oder ein Kunde ein Lüftungsproblem schildern. Damit Sie den Kunden oder die Kundin entsprechend beraten und eine Problemlösung vorschlagen können, sollen Sie sich im Laufe der Lerneinheit intensiv mit verschiedenen Möglichkeiten des Lüftens beschäftigen.

Kontrolliertes Lüften hat Zukunft!

Lüftungstechnik gewinnt in Ihrem Beruf an Bedeutung.

Nehmen Sie die Problemstellung des Kunden oder der Kundin entgegen und beschreiben Sie das Problem.

Beschäftigen Sie sich mit dem Problem und beschreiben Sie es.

Vereinbaren Sie mit dem Kunden oder der Kundin einen Beratungstermin, an dem Sie einen Vorschlag zur Lösung des Lüftungsproblems unterbreiten werden.

Vereinbaren Sie einen Beratungstermin.

1.4. Die Aufgabenstellung klären und das weitere Vorgehen planen

Nachdem Sie einen Eindruck davon bekommen haben, was Sie selbst über das Thema Lüftung wissen und welche Interessen Sie haben, sollen Sie einen Eindruck davon bekommen, welche Arbeits- und Lernschritte auf Sie zukommen. Es wird Ihnen ein Überblick über die Inhalte und den Ablauf der Lerneinheit gegeben. Dieser Überblick soll es Ihnen ermöglichen, immer nachvollziehen zu können, wo Sie sich im Lernprozess befinden. Die folgende Abbildung fasst die wesentlichen Schritte und Inhalte kurz zusammen:

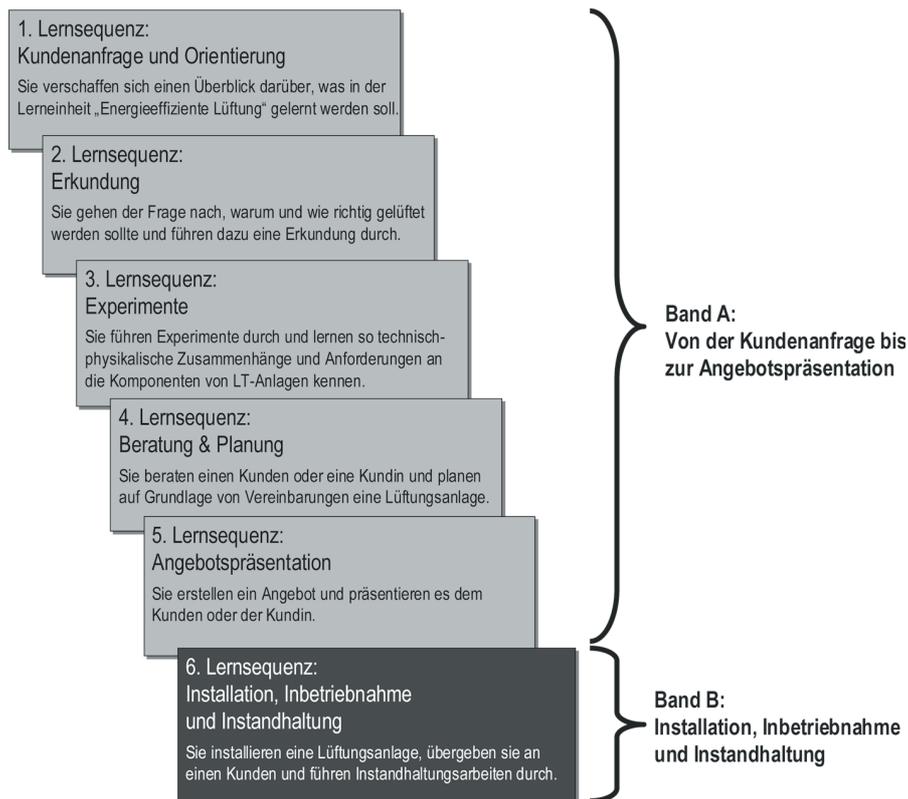


Abb. 1: Die Lernsequenzen der Lerneinheit auf einen Blick

Haben Sie die Ziele und den Ablauf der Lerneinheit verstanden? Haben Sie Anregungen?

Wenn Ihnen etwas nicht verständlich ist oder Sie Anregungen haben, scheuen Sie sich nicht, die Fragen, Wünsche und Anregungen zu äußern.

Im weiteren Verlauf sollen Sie als kleine Firmen dem Kunden oder der Kundin gegenüber auftreten. Als Mitarbeiterin und Mitarbeiter einer SHK-Firma können Sie dazu beitragen, dass der Kunde oder die Kundin sich für Ihr Angebot entscheidet.

Bilden Sie vier etwa gleich große Arbeitsgruppen und geben Sie ihnen einen Firmennamen.

Bilden Sie Arbeitsgruppen mit vier bis sechs Auszubildenden, die gemeinsam eine Firma bilden. Denken Sie sich einen eingängigen Namen für Ihre SHK-Firma aus.