

Info für den Teilnehmer

Arbeitsergebnis

Zielperson



oder

Zielperson



Gesprächsnotiz	
AN	C. Müller
gegründet mit	Herr Fischer
Firma	Schwanenbäckerei
Anschrift	
Telefon	04403-1234
Thema	Auftragsänderung
Erhebung der Stützzeit	
Bitte um Rückruf	

Anruf vermittelt

Nachricht weitergeleitet

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Materialien

... ich
habe ein
Gespräch
mit ... für
dich ...



Freundliches
fachgerechtes
Ausdrucksvermögen

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

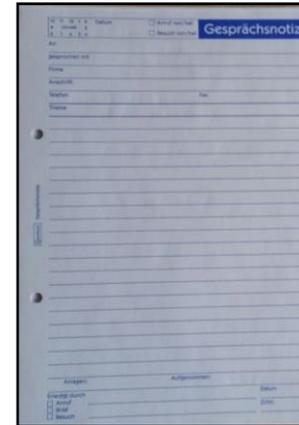
Werkzeug und Arbeitshilfen



Telefonanlage

11	Zentrale	
12	Verpackung	Maria Jochens, Conny Sandvoß, Imke Brüntjen
13	Gruppenleiterstisch	
14	Produktion	
15	Einrichtungslieferung	Melanie Jacob
16	Begleitender Dienst	Olaf Mößner
17	Tischlerei	Kai Brunßen-Gerdes, Stefan Gehrke, Sabrina König
18	Telefon Pausenhalle	
19	Seminarraum	
20	Werkstattrat	Jens-Gerd Lüken
22	HAGA, Küche	Eugen Kalmbach, Eva Joraskewitz
23	Küche	
24	Fax	04405 92 65 24
25	Sekretariat	Linda Blum-Tülp
26	BBB-Büro	Jörg Schröder, Heidi Sczydic
27	Tischlerei Nebenstelle	

Liste der
hausinternen
Nebenstellen



Gesprächs-
notizblock



Schreib-
werkzeug

Info für den Teilnehmer

Hinweise zu ASV, UVV, PSA, Hygiene-Vorschriften, Qualitätsanforderungen u.a.



Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Eingerichteter Arbeitsplatz



Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Eingerichteter Arbeitsplatz

Telefonanlage

Liste der
hausinternen
Nebenstellen



Gesprächsnotiz-
block und
Schreibwerkzeug

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Lern-Ziele

- Sie kennen die Telefonanlage, Telefonnotizblock, Schreibwerkzeug, Liste der Nebenstellen und deren Funktion

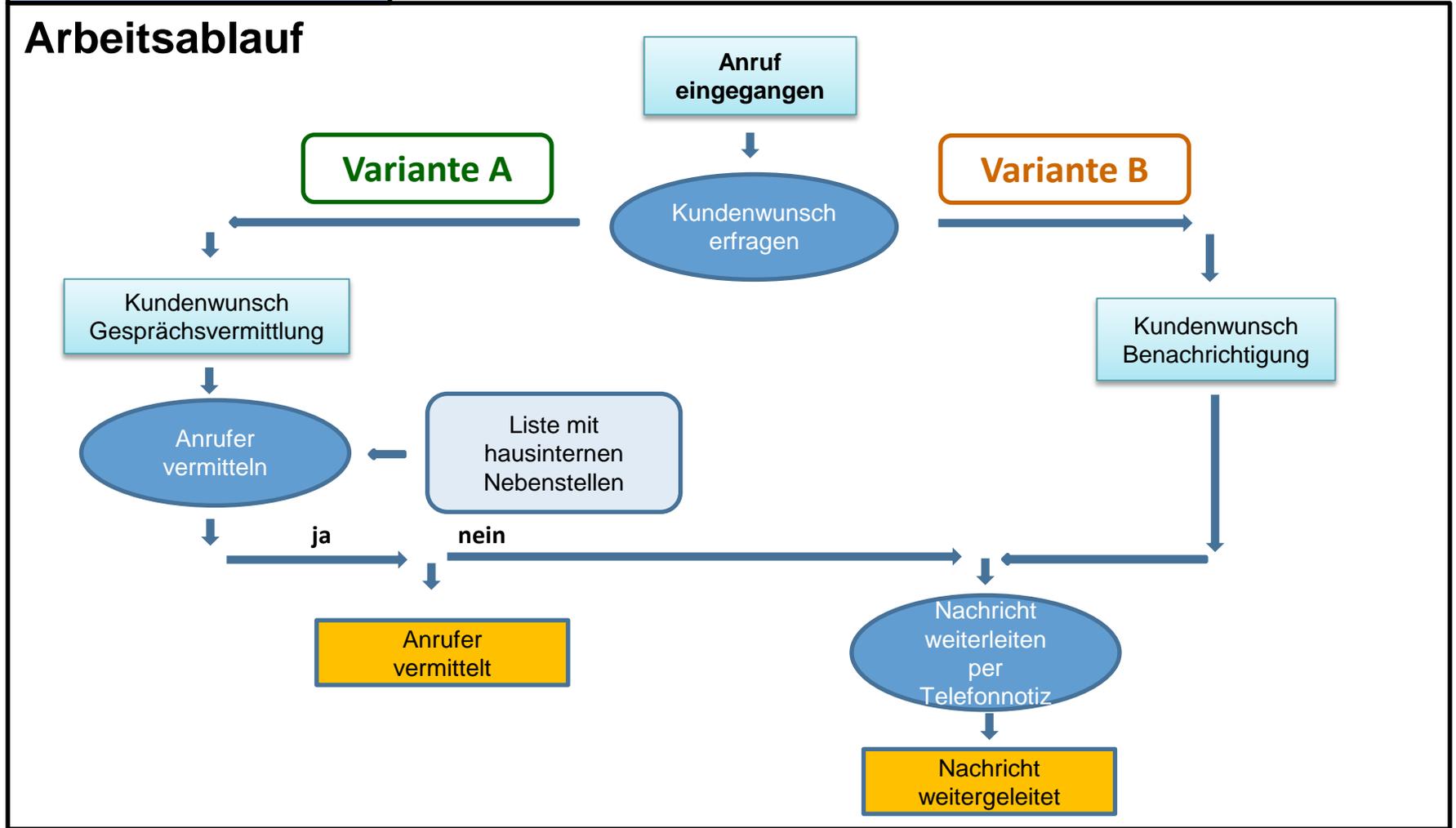
- Sie kennen angemessenes Ausdrucksvermögen und können dieses umsetzen

- Sie können dem Kundenwunsch entsprechen

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsablauf



Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 1

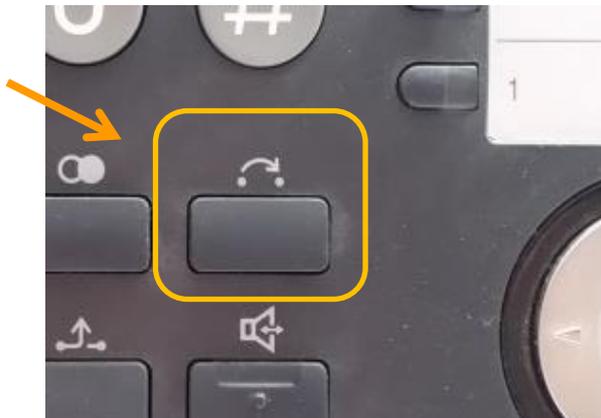
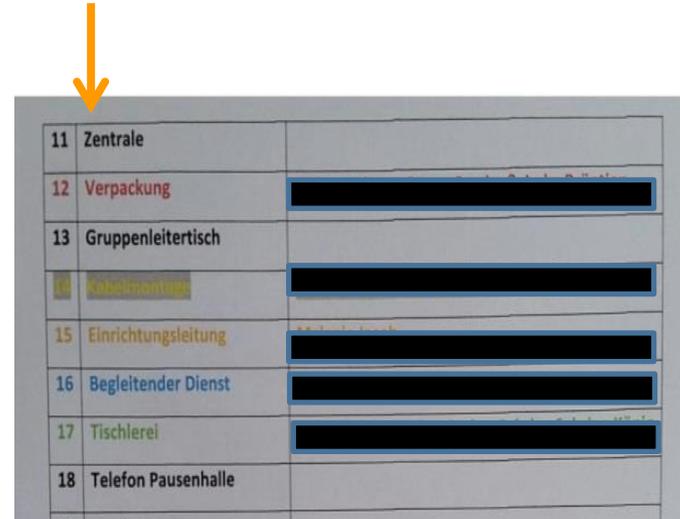


Bei eingehendem Anruf:
Abnehmen des Hörers und freundliche
Nennung des Namens und der
Einrichtung

Freundliche Frage nach dem Wunsch
des Gesprächspartners

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 2.1 – Variante A

11	Zentrale	
12	Verpackung	[REDACTED]
13	Gruppenleitertisch	
14	Kabelformat	[REDACTED]
15	Einrichtungsleitung	[REDACTED]
16	Begleitender Dienst	[REDACTED]
17	Tischlerei	[REDACTED]
18	Telefon Pausenhalle	

Bei Wunsch nach **Gesprächsvermittlung** Betätigung der markierten Taste „Vermitteln“ und Eingabe der erforderlichen Ziffern entsprechend der vorliegenden Liste mit hausinternen Nebenstellen

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 2.2 - **Variante A**

Bei **Entgegennahme des Gesprächs** durch gewünschten Gesprächspartner Ankündigung des Telefonpartners in der Warteschleife und Beendigung des Telefonates durch Auflegen des Hörers

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 2.3 - Variante A



Bei **Nicht-Erreichen** des gewünschten Gesprächspartners erneutes Betätigen der gekennzeichneten Taste „Vermitteln“, um Gespräch zurückzuholen und Telefonpartner über Abwesenheit des gewünschten Gesprächspartners informieren

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 2.4 - Variante A

10	11	12	12	Datum	<input type="checkbox"/> Anruf von/bei	Gesprächsnotiz
9			3	Uhrzeit	<input type="checkbox"/> Besuch von/bei	
8	7	6	5	4	2.3.17	
An <i>C. Müller</i>						
gesprochen mit <i>Herrn Fischer</i>						
Firma <i>Schaumtechnik</i>						
Anschrift						
Telefon <i>04402-1234</i> Fax						
Thema <i>Auftragsänderung</i>						
<i>Erhöhung der Stückzahl</i>						
<i>Bitte um Rückruf</i>						

Verfassen einer
Gesprächsnotiz
mit Angabe von

- Datum
- Gesprächsteilnehmer
- Firma
- Telefonnummer
- Thema
- Kundenwunsch/Anliegen

Freigabe

A. Deneser

Freigabedatum

2017-08-28

Verantwortlicher

L. Blum-Tülp/A.D.

Revision

V001 A.D.

Revisionsdatum

2017-08-28

Nächste Überprüfung

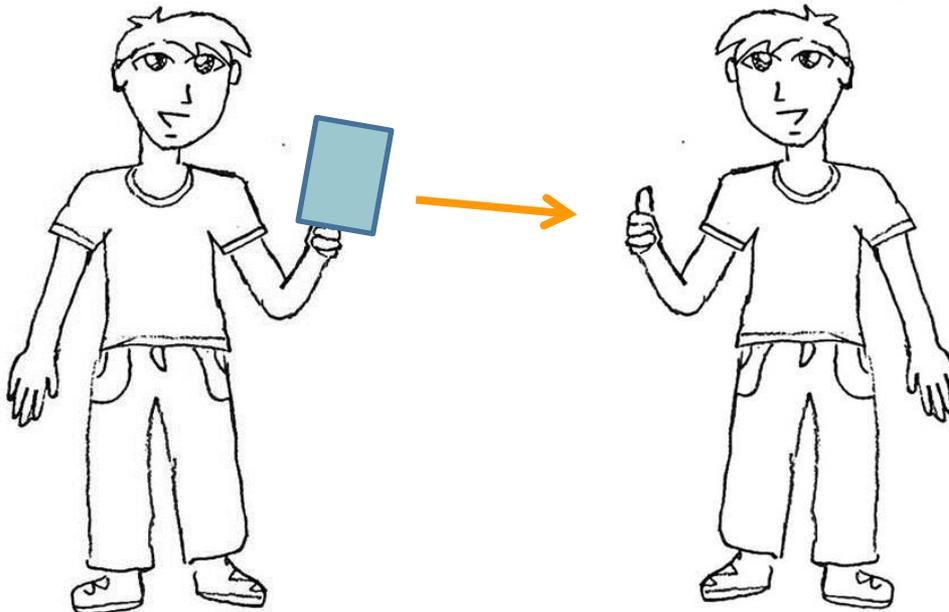
QE-Code

Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 2.5 - Variante A

Zielperson



Weiterleiten der
verfassten
Gesprächsnotiz bei
Nichterreichen der
Zielperson
Ablage ins Postfach

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 3 – Variante B

Bei eingehendem Anruf:
Abnehmen des Hörers und freundliche
Nennung des Namens und der Einrichtung

Freundliche Frage nach dem Wunsch
des Gesprächspartners

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 3.1 - Variante B



Bei Wunsch nach Benachrichtigung
Verfassen einer Gesprächsnotiz

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 3.2 - Variante B

10	11	12	1	2	Datum	<input type="checkbox"/> Anruf von/bei	Gesprächsnotiz
9				3	Uhrzeit	<input type="checkbox"/> Besuch von/bei	
8	7	6	5	4	2.3.17		
An <i>C. Müller</i>							
gesprächen mit <i>Herrn Fischer</i>							
Firma <i>Schaumtechnik</i>							
Anschrift							
Telefon <i>04402-1234</i> Fax							
Thema <i>Auftragsänderung</i>							
<i>Erhöhung der Stückzahl</i>							
<i>Bitte um Rückruf</i>							

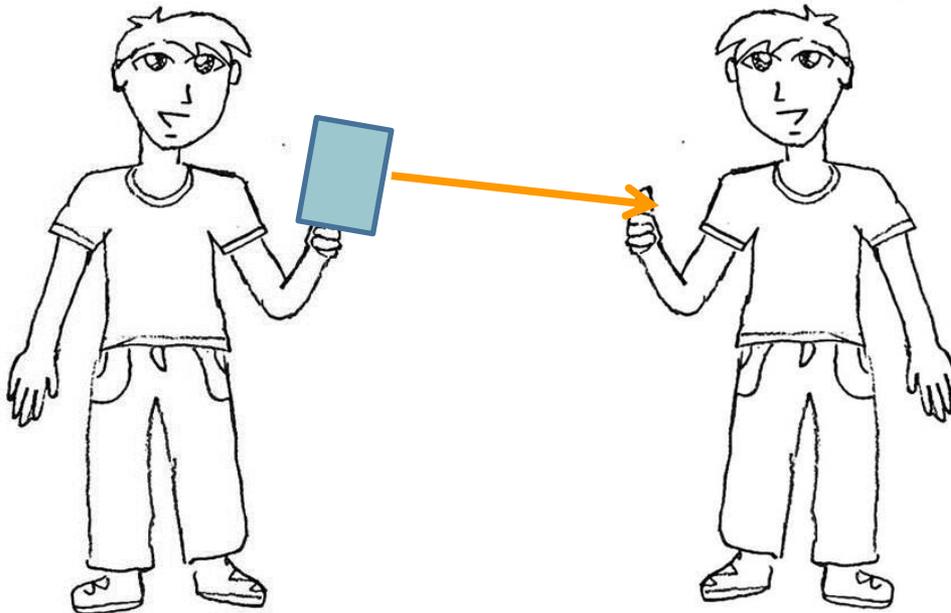
Verfassen einer
Gesprächsnotiz mit Angabe
von:

- Datum
- Gesprächsteilnehmer
- Firma
- Telefonnummer
- Thema
- Kundenwunsch/Anliegen

Info für den Teilnehmer

Arbeitsschritt 3.3 - Variante B

Zielperson



Weiterleiten
der verfassten
Gesprächsnotiz an die
Zielperson, bei
Nichterreichen Ablage
ins Postfach

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Info für den Teilnehmer

Arbeitsplatz aufräumen und für die Übergabe vorbereiten



Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Auswertung der QE: Selbsteinschätzung des TN

- **Wie ist das Arbeitsergebnis ausgefallen?** Entspricht das Arbeitsergebnis der Vorgabe aus dem Arbeitsauftrag bzw. dem Muster? Wo weicht das Arbeitsergebnis von der Vorgabe / dem Muster ab? Wieso?
- **Konnten Sie die Reihenfolge der Arbeitsschritte einhalten?** Was hat gut geklappt? Was hat noch nicht so gut geklappt?
- **Konnten Sie die Qualitätsprüfung durchführen?** Was hat schon gut geklappt? Was hat noch nicht so gut geklappt?
- **Welche Lernziele konnten Sie erreichen? Welche noch nicht?** Woran hat das gelegen? Wobei benötigen Sie noch Unterstützung?
- **Was konnten Sie selbständig ausführen? Wobei haben Sie Hilfe benötigt?**
- **Was wollen Sie noch verbessern? / Üben? / Gezeigt bekommen?**
- **Wollen Sie anschließend die LernZiel-Kontrolle durchführen oder ... ?**
- **Welche Absprachen sollen getroffen werden?**

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

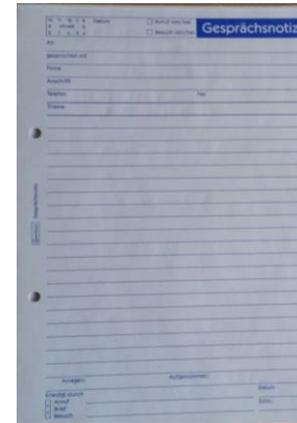
Auswertung der QE: Lernzielkontrolle mit KVP

Welche Arbeitshilfen werden benötigt?

Bitte tragen Sie die richtigen Begriffe in die vorgegebenen Kästen ein!

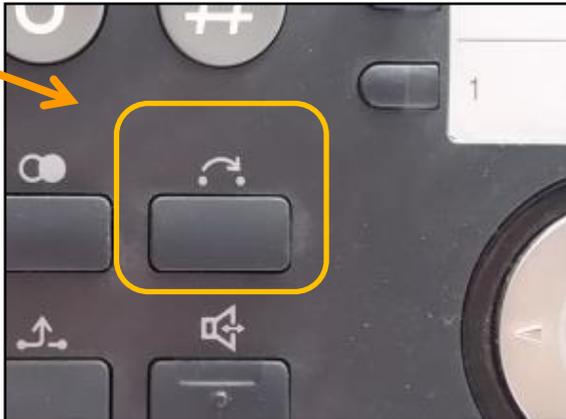


11	Zentrale		
12	Verpackung	Mar	Jochens, Conny Sandhoff, Inke Böttgen
13	Gruppenleitertisch		
14	Einrichtung		
15	Einrichtungslleitung	Mel	de Jacob
16	Begleitender Dienst	Olaf	Köbner
17	Tischlerei	Kai	Baillon-Gerdas, Stefan Gahrke, Sabina König
18	Telefon Pausenhalle		
19	Seminarraum		
20	Werkstattrat	Jens	erd Lüken
22	HAGA, Küche	Euge	Kalmbach, Eva Jorachkewitz
23	Küche		
24	Fax	0440	92 65 24
25	Sekretariat	Ulrich	Baum-Tülp
26	BBB-Büro	Jörg	chröder, Heidi Sczydic
27	Tischlerei Nebenstelle		



Auswertung der QE: Lernzielkontrolle mit KVP

Welche Funktion hat die markierte Taste?
Bitte kreuzen Sie die richtigen Lösungen an.


 Auf Lautsprecher schalten

 Telefonanlage ausschalten

 Gespräch weiterleiten

 Wahlwiederholung

 Gespräch zurückholen

Auswertung der QE: Lernzielkontrolle mit KVP

Warum ist ein freundliches Verhalten am Telefon wichtig?

Bitte kreuzen Sie mögliche Lösungen an.



Am Telefon wird ein
Gesamteindruck der
Einrichtung vermittelt

Weil ich dann ein Geschenk
bekomme.

Man möchte vom anderen
Gesprächspartner auch
freundlich behandelt werden

Auswertung der QE: Rückmeldung durch FK

- **Rückmeldung zum Arbeitsergebnis:** Wie ist das Arbeitsergebnis ausgefallen? Entspricht das Arbeitsergebnis der Vorgabe aus dem Arbeitsauftrag bzw. dem Muster? Wo weicht das Arbeitsergebnis von der Vorgabe / dem Muster ab? Wieso?
- **Rückmeldung zum Arbeitsablauf:** Konnte die Reihenfolge der Arbeitsschritte eingehalten werden? Was hat gut geklappt? Was hat noch nicht so gut geklappt?
- **Rückmeldung zur Qualitätsprüfung:** Konnte der TN die Qualitätsprüfung durchführen? Was hat schon gut geklappt? Was hat noch nicht so gut geklappt?
- **Rückmeldung zu den Lernzielen:** Welche Lernziele hat der TN erreicht? Welche noch nicht? Woran hat das gelegen? Wobei benötigen Sie noch Unterstützung?
- **Rückmeldung zu den Schlüsselkompetenzen:** Was konnte der TN selbständig ausführen? Wobei hat er noch Hilfe benötigt?
- **Rückmeldung zum Verbesserungsbedarf:** Was sollte der TN noch verbessern? / üben? / Erklärt bzw. gezeigt bekommen
- **Rückmeldung zur Durchführung der LernZiel-Kontrolle:** Soll der TN die LernZiel-Kontrolle anschließend durchführen oder ... ?
- Wenn sie bereits durchgeführt wurde: Wie ist das Ergebnis ausgefallen und wie ist es zu bewerten? Und, Was ergibt sich daraus?
- **Absprachen zum weiteren Vorgehen**
-

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo

Auswertung der QE: Rückmeldung zur QE

Fragen an die Teilnehmer/Innen:	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Anmerkungen
Sind mit Ihnen die LernZiele der QE besprochen worden?					
Haben Sie die LernZiele verstanden?					
Konnten Sie bei der Art wie Sie angeleitet worden sind, mitbestimmen?					
Haben Sie Fragen gestellt, wenn Sie etwas nicht verstanden haben?					
Haben Sie die LernZiele erreichen können?					
Sind Sie mit dem Ergebnis der Qualifizierung zufrieden?					
Was sollte geändert bzw. verbessert werden? 1. Bezüglich der TN-Informationen? 2. Bezüglich des/der Anleiters/In? 3. Bezüglich der methodischen Vorgehensweise? 4. Sonstiges	Anmerkungen zu 1. bis 4.				

Berufsfeld: Berufsübergreifende QE

**Bildungs-Modul: Anfragen entgegennehmen,
weiterleiten und Auskünfte erteilen**

701

QE: Annahme eines Telefongesprächs – Vermittlung – Weiterleitung

26

Anlage zur QE :

Empty rectangular area for the attachment to the QE.

Freigabe	Freigabedatum	Verantwortlicher	Revision	Revisionsdatum	Nächste Überprüfung	QE-Code
A. Deneser	2017-08-28	L. Blum-Tülp/A.D.	V001 A.D.	2017-08-28		Bf000qe701bfo