

Kommunikation auf der Baustelle

Version 20.10.2023

Modulidentifikation

| | |
|----------------------|---|
| Zielgruppen | Projektleiterin / Projektleiter Sonnenschutz und Storentechnik |
| Voraussetzung | EFZ Fachfrau / Fachmann Sonnenschutz und Storentechnik, EBA Montagepraktikerin / -praktiker Sonnenschutz und Storentechnik, EFZ Storenmonteurin / Storenmonteur, EBA Storenmontagepraktikerin / Storenmontagepraktiker oder gleichwertig Sicherer Umgang mit Word und E-Mail-Programm |
| Richtzeit | 24 Lektionen |

Tätigkeit

Gespräche auf der Baustelle mit Mitarbeitern, Architekten, Planern, Ingenieuren und Kunden systematisch aufbauen und führen.

Führt zu beruflichen Handlungskompetenzen: A1, A3, D3.

Leistungsziele

| | |
|---------------|--|
| Thema | 1. Situationsangepasste Gesprächsführung anwenden (5 Lektionen, inkl. Rollenspiele) |
| Leistungsziel | 1.1 Sie beschreiben die Schwierigkeiten der Kommunikation auf der Baustelle (K2) 1.2 Sie erläutern die zentralen Elemente und Techniken der Gesprächsführung und wenden diese an (K3) 1.3 Sie sind fähig, ein Sympathiefeld mit dem Gesprächspartner aufzubauen (K3) 1.4 Sie leiten Bausitzungen zielführend und effizient (K3) 2. Sachverhalte und Argumente mit geeigneten Dokumentationshilfen wie Skizzen, Prospekte, Muster unterstützen (5 Lektionen) |
| | 2.1 Sie wenden die grundlegenden Argumentationstechniken erfolgreich an (K3) 2.2 Sie setzen Dokumentationshilfen situationsgerecht ein (K3) |

2.3 Sie nutzen (digitale) Visualisierungstechniken zur Unterstützung der Argumentation bzw. Erläuterung von Sachverhalten (K3)

2.4 Sie formulieren nachvollziehbare Aufträge für Mitarbeitende (K3)

3. Konfliktmanagement umsetzen (6 Lektionen)

3.1 Sie erkennen Konfliktsituationen frühzeitig und wenden die wichtigsten Grundsätze zur Verhinderung von Eskalationen an (K4)

3.2 Sie führen Konfliktgespräche und dokumentieren diese angemessen (K3)

3.3 Sie nehmen Reklamationen sachorientiert entgegen und suchen nach vertretbaren Lösungen (K3)

3.4 Sie erläutern Ursachen und Entstehung von Aggressionen und schätzen Eskalationssituationen ein (K4)

3.5 Sie leiten geeignete Präventionsmassnahmen ein (K3)

4. Moderne Geschäftskorrespondenz führen (8 Lektionen)

4.1 Sie unterscheiden verschiedene Briefformen, deren Inhalt und Aufbau (K2)

4.2 Sie setzen Regeln zur Darstellung, dem Aufbau und der Formulierung von Briefen sowie E-Mail in den entsprechenden Office Programmen um (K3)

Modulprüfung

Mündlich: Präsentation (10 Min.)

Gültigkeit des Modulabschlusses

Der Modulabschluss ist 10 Jahre gültig.