



Lehrjahr 2

---

## Informationen vermitteln

---

### Praxisauftrag

---

#### Handlungskompetenz b3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen

##### Ausgangslage

Als Fachperson gibst du Informationen zu z.B. Produkten oder Dienstleistungen deines Betriebs an interne oder externe Kundinnen und Lieferantinnen weiter.

Wenn du das machst, führst du ein Informationsgespräch.

In einem erfolgreichen Informationsgespräch bist du gut informiert und beantwortest die Fragen deines Gegenübers zufriedenstellend.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Möglichkeit, ein Informationsgespräch vorzubereiten und zu führen.

##### Aufgabenstellung

- |                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Teilaufgabe 1</b> | Bestimme mit deiner vorgesetzten Person mindestens zwei Informationsgespräche, die du führen oder begleiten darfst.<br><br>Trag die Termine in deinen Kalender ein.  |
| <b>Teilaufgabe 2</b> | Informiere dich über die Produkte oder Dienstleistungen, um die es beim Informationsgespräch geht. Nutze dafür betriebliche Kanäle (z.B. Intranet, Webseite, Broschüren).<br><br>Halte die Informationen in einer Übersicht fest.  |
| <b>Teilaufgabe 3</b> | Formuliere zu drei Produkten oder Dienstleistungen kurze und verständliche Botschaften oder erstelle Visualisierungen (z.B. Diagramme, Bilder).<br><br>Die Botschaften oder Visualisierungen sollen die wichtigsten Informationen über die Produkte oder Dienstleistungen enthalten. |
| <b>Teilaufgabe 4</b> | Präsentiere deine Informationen aus Teilaufgabe 2 und 3 deinen Arbeitskolleginnen. Bitte sie um ein Feedback zur Vollständigkeit und Verständlichkeit der Informationen.<br><br>Frag sie, ob deine Ausführungen korrekt waren und was du besser machen kannst.                       |
| <b>Teilaufgabe 5</b> | Führe oder begleite die Informationsgespräche aus Teilaufgabe 1.   |



---

Nutze deine Informationen aus Teilaufgabe 2–4 in den Informationsgesprächen.

---

**Teilaufgabe 6**

Werte die Informationsgespräche aus:

- Konntest du die wichtigen Informationen teilen?
- Hat dein Gegenüber die Informationen verstanden?
- War deine Vorbereitung gut genug?

Halte deine Überlegungen schriftlich fest und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.

---

**Teilaufgabe 7**

Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

---

**Hinweis zur Lösung**

Nimm deine Übersicht aus Teilaufgabe 2 zum Informationsgespräch mit.

Wie du Informationen geschickt vermittelst und Informationsgespräche auswertest, liest du im Handlungsbaustein «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden sowie Lieferanten führen».

**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 30 und 90 Minuten.