

3.5 Vertiefungsaufgabe zu 3 Digitale Medien

Arbeitsauftrag A1

Bitte lesen Sie sich nachstehende Informationen durch.

Sie befinden sich als Lehrkraft in folgender Klasse:

Klasse: Bankkaufleute im 1. Ausbildungslehrjahr

Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten

Inhalt des Lernfeldes: Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden unter Berücksichtigung von staatlichen Fördermöglichkeiten über die Formen der Geldanlage auf Konten zu beraten. Die Schülerinnen und Schüler planen Kundengespräche systematisch und kundenorientiert und nutzen zielgerichtet digitale Informations- und Kommunikationssysteme unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit.

Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler: Alle SuS arbeiten in einer Online-Bank, die alle Verkaufs- und Beratungsgespräche ausschließlich online mithilfe einer Kommunikationsplattform tätigt. Insbesondere Celine kommt bei ihren Kunden/Kundinnen sehr gut an und konnte bereits einige gute Beratungsgespräche mit erfolgreichem Vertragsabschluss führen.

Ausgangssituation: Sie hatten vergangene Woche zur Vorbereitung auf die heutige Stunde eine Lerngruppenanalyse durchgeführt und festgestellt, dass ihre gesamte Klasse technisch sehr versiert ist und mit gängigen Video- und Kommunikationsplattformen umgehen kann. Zudem wurden alle Kundengespräche im Betrieb aufgrund der Pandemie digital über eine digitale Kommunikationsplattform durchgeführt.

Auswertung der Umfrage:

Fragen	Abstimmungsergebnis (aufbereitet)
Im Betrieb nutze ich sehr oft Videochats zu Kundenberatungsgesprächen	100 %
Mein Betrieb arbeitet ausschließlich mit digitalen Kundendatenverwaltungsprogrammen	100 %
Mein Betrieb arbeitet auch weiterhin mit analogen Ablagesystemen, wie bspw. Ordnern	20 %
Mein Betrieb ist sehr bestrebt, analoge mit digitalen Medien zu ersetzen	90 %
In meinem Betrieb ist jeder Kundenberater mit einem Tablet ausgestattet	100 %

Aus diesem Grund möchten Sie in der heutigen Stunde daran anknüpfen und die Vertragsgestaltung sowie kundenorientierte Präsentation von Finanzinstrumenten anhand eines Rollenspiels erarbeiten. Die SuS hatten hierzu eine Hausaufgabe, um sich mithilfe des darin befindlichen Informationsmaterials auf das anstehende Rollenspiel fachlich vorzubereiten.

Ihr Arbeitsauftrag an die SuS lautet: Sie als Kundenberater*in der DiGiBa AG möchten in einem Kundengespräch bei einem Neukunden/einer Neukundin die Kundendaten erfassen, bevor Sie dem/derjenigen anschließend die Besonderheiten (Vor- und Nachteile) des Bausparens erläutern, um ggf. einen Bausparvertrag abschließen zu können. Der/die Kunde/in erhielt bereits im Vorfeld Informationsmaterial zu Bausparverträgen in Form eines Flyers, welches Sie nochmals als Stützhilfe verwenden können. Hierzu sind Sie mit Ihrem Neukunden/ihrer Neukundin per Videocall via einer digitalen Kommunikationsplattform verbunden. Zur Vertragsaufnahme haben Sie bereits das entsprechende Formular ausgedruckt vor sich liegen. Auch der aktuelle Bausparvertrags-Flyer liegt Ihnen griffbereit zur Hand.

Arbeitsauftrag A2

Lesen Sie nachstehenden Handlungsauftrag und bearbeiten Sie diesen anschließend, nachdem Sie das zugehörige Video *3.6_Digitale Medien_Video* angeschaut haben.

- 2.1 Notieren Sie sich mögliche Gründe, warum Celine mehrmals aus der Rolle fiel und frustriert wurde.
- 2.2 Notieren Sie sich weiterhin, wie Sie die Situation mithilfe digitaler Medien lebensnäher gestalten könnten.

Nach erfolgter Bearbeitung können Sie in die Präsentation *3 Digitale Medien* zum Abgleich Ihrer Lösung zurückkehren.

Sie können hierzu den beigefügten Lösungsbogen ausfüllen.