

«tout à fait» und die neuen Bildungsverordnungen

«tout à fait» ist ein innovatives digitales Lernmedium für Französisch mit Zielniveau B1. Bei der Konzeption dieses Lernmediums wurden die Forderungen der neuen kaufmännischen Grundbildung konsequent umgesetzt. Dies bedeutet konkret, dass «tout à fait»

- kaufmännische Handlungskompetenzen vermittelt,
- die Lernenden konsequent in den Mittelpunkt stellt,
- computergestütztes selbstorganisiertes Lernen ermöglicht,
- das wichtige Grundlagenwissen vermittelt,
- interkulturelles Wissen aufbaut,
- zur Reflexion von Verhaltensweisen anregt.

Ein zentrales Postulat der neuen kaufmännischen Grundbildung ist, dass der Unterricht nicht mehr der Fachlogik folgen soll, sondern authentische Handlungssituationen aus dem Berufsleben abbildet.

Dieses Postulat ist in «tout à fait» so umgesetzt, dass die Lerneinheiten als *missions* gestaltet sind. Eine *mission* ist ein Auftrag, den die Lernenden erfüllen müssen. Die Inhalte der *missions* entstammen der unmittelbaren Lebens- und Arbeitswelt der Lernenden und machen die Lernenden zu Handelnden/Akteuren.

Bei der Realisierung der *missions* gibt es jeweils Handlungsspielraum, sodass Entscheidungsalternativen bestehen. Die Lernenden müssen ihre eigene Wahl treffen und diese argumentativ begründen.

Die behandelten Grammatikthemen wurden aufgrund ihrer Relevanz für ein erfolgreiches sprachliches Handeln ausgewählt und decken die notwendigen Fähigkeiten der Niveaus A1 bis B1 ab. Die Tatsache, dass die Grammatik im Dienst der Handlungskompetenz steht, verändert den Unterricht. Dialoge und Rollenspiele werden mehr Raum einnehmen.

«tout à fait» ist so gestaltet, dass es sich sowohl für Französisch als 1. Fremdsprache (inklusive Option) als auch für die beiden Wahlpflichtbereiche Französisch bzw. Individuelle Projektarbeit eignet. Neben einer ausgeprägten Binnendifferenzierung dank vielfältigem Zusatzmaterial wird in den Unterrichtseinheiten *Savoir-dire*, *Savoir-faire* dem Erwerb interkultureller Kompetenzen grosse Aufmerksamkeit geschenkt.

In «tout à fait» werden alle für die Fremdsprache Französisch relevanten Lernfelder und Leistungsziele des Bildungsplans Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) abgedeckt. Die zyklische Progression des Lernmediums erlaubt es, die verschiedenen Leistungsziele mehrfach aufzugreifen und somit noch besser zu festigen.

Übersicht über die Lernfelder und Leistungsziele Fremdsprache¹

1. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

Handlungskompetenz b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

Lernfeld 1: Kommunizieren im Team	b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)
	b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)
	b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)
Lernfeld 2: Zusammenarbeiten im Team	b1.bs3b Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)
	b1.bs5a Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4)
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)

Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d.1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Handlungskompetenz d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Lernfeld 2: Kundenbedürfnisse erfassen	d1.bs2a Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)
	d1.bs2b Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)
	d1.bs6a Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)
	d2.bs2b Sie hören aktiv zu. (K3)
Lernfeld 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	d2.bs2a Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3)
	d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)
	d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	d1.bs8a und d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

¹ Quelle: skkab.ch/fachinformationen/dokumente-bivo-2023, April 2022

2. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich B «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld»

Handlungskompetenz b.1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren

Handlungskompetenz b.2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)
	b2.bs4a Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

Handlungskompetenzbereich C «Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen»

Handlungskompetenz c.4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Lernfeld 2: Marketing- und Kommunikationsdokumente erstellen	c4.bs6b Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3)
Grundlagenlernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	c4.bs1c Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3)
	c4.bs1d Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)
	c4.bs2a Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3)
	c4.bs2b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)

Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d.2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Handlungskompetenz d.3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Handlungskompetenz d.4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Lernfeld 1: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen	d2.bs2c Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3)
	d2.bs5a Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3)
	d3.bs1c Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3)
	d3.bs1d Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3)
Lernfeld 2: Kunden-/Lieferantenbeziehungen pflegen	d4.bs2a Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3)
Grundlagenlernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	d2.bs7a und d3.bs9a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

3. Lehrjahr (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

Handlungskompetenzbereich D «Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen»

Handlungskompetenz d.6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kunden-/Lieferanten- gespräche in der Fremdsprache durch- führen (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)	d6.bs1a Sie wenden Small-Talk-Techniken an. (K3)
	d6.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)
	d6.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3)
	d6.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)
	d6.bs2c Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
	d6.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2)
	d6.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)
	d6.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)
d6.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)	