

## **Workshop-Tag 1: Kommunikation mit Kunden / Referentin: Ute Schneiderbauer (Bericht der IT 13 A)**

Unsere erste Veranstaltung im Rahmen der FaMI-Workshop-Tage 2016 liegt hinter uns. Der Titel der Veranstaltung lautete: „Kommunikation mit Kunden“.

Wir hatten ja bereits einige Vorkenntnisse zum Thema, insbesondere aus dem Deutschunterricht und konnten uns so gut in das Thema einfinden. Gesprächspausen und Leerlauf entstanden an keiner Stelle.

Allerdings gab es naturgemäß auch einige Wiederholungen hinsichtlich früherer Unterrichtsereignisse in den Fächern Deutsch/Kommunikation bzw. Spezielle Betriebslehre.

Deshalb geben wir den Planern zu bedenken, dass die vorgestellte Thematik besser zu einem früheren Zeitpunkt unserer Ausbildung erarbeitet werden sollte, vielleicht am Ende des ersten Ausbildungsjahres oder direkt nach der Zwischenprüfung. Denn zu diesem Zeitpunkt benötigen viele von uns vermutlich noch mehr Hilfestellungen im Umgang mit Nutzern, weil zu diesem frühen Zeitpunkt unserer Ausbildung das Thema eher noch „Neuland“ ist.

Die Referentin Frau Schneiderbauer war kompetent, sympathisch und sehr gut vorbereitet. Dadurch waren auch die Gespräche über unsere Erfahrungen ausgesprochen angenehm, wenn auch am Anfang vielleicht ein wenig zu ausführlich.

Gegen Ende des Workshops haben wir verschiedene Situationen in Rollenspielen dargestellt. Für diese Übung wünschen wir uns für künftige Workshops zu diesem Thema (dann natürlich mit anderen Klassen) mehr Zeit und Intensität.

Insgesamt gesehen war dieser erste Workshop-Tag ein informativer, lehrreicher und vom Austausch untereinander geprägter Tag.

### Auszüge aus den Evaluationsbogen:

- Tipps für die Kommunikation in schwierigen Situationen
- Aktive Mitarbeit der Klasse; viele persönliche Erfahrungen wurden geteilt
- Rollenspiele und positivere Formulierungsmöglichkeiten
- abwechslungsreich gestaltet
- konnten unsere eigenen Eindrücke wiedergeben
- gut, dass alles im Zeitrahmen lag