

Workshop-Tag 3: Kommunikation mit Kunden / Referentin: Ute Schneiderbauer

(Bericht der IT 13 B)

An unserem dritten und letzten Workshop-Tag hieß das Thema für die IT 13 B: „Kommunikation mit Kunden“

Ein Workshop, der ganz besonders für die FaMIs der Fachrichtung Bibliothek von Vorteil war.

Ute Schneiderbauer begann ihren Workshop mit der Erarbeitung theoretischer Grundlagen, wobei wir lernten, wie Kommunikation überhaupt aufgebaut ist und auf welche Art und Weise man Kommunikation auffassen kann.

Dabei wurden auch Rollenspiele durchgeführt und analysiert. Diese Rollenspiele sorgten für eine lockere und sehr angenehme Unterrichts Atmosphäre und waren insgesamt ein guter Gegenpart zum sonst gewohnten theoretischen Unterricht.

Besonders der Aspekt „Körpersprache“ stand im Mittelpunkt unserer gemeinsamen Arbeit. Da gab es eine Menge neuer Informationen für uns.

Freundlichkeit, Kompetenz und Engagement von Frau Schneiderbauer taten ein Übriges

Fragen konnten zu jeder Zeit gestellt werden und Frau Schneiderbauer beantwortete diese klug und fachkundig, wobei sie die gesamte Lerngruppe bei der Antwortsuche zu den jeweiligen Fragen mit einbezog.

Das einzige Manko, das wir anmerken möchten, lautet: Ein solcher Workshop sollte unbedingt am Anfang unserer Ausbildung stattfinden. Denn einerseits haben wir inzwischen auch in unseren Ausbildungsbetrieben eine Menge zum Thema Kommunikation mit Kunden gelernt. Und zum anderen wurde ja auch im Deutschunterricht bereits eine Vielzahl von Hinweisen zum Thema Kommunikation gegeben.

Hätte der Workshop zu einem früheren Zeitpunkt stattgefunden, dann hätten wir sicherlich in so manchen Situationen in unseren Betrieben anders gehandelt.

Auszüge aus den Evaluationsbogen:

- Ich bin gut in dem, was ich tue – das wurde mir heute bestätigt.
- Gut waren die Spiele in Alltagssituationen.
- Frau Schneiderbauer ist extrem nett und sympathisch!
- Die Referentin ist sehr kompetent und offen für Anregungen.
- Die Rollenspiele haben mir gut gefallen.
- Gute Struktur, informativ, Elemente, die ich vorher nicht kannte (z.B. Sachen wegschieben bedeutet: Wunsch ablehnen)