

Kann-Liste LF6 Serviceanfragen aufnehmen

Nr.	Ich kann...	Tax.	Tätigkeitsnachweis	Quellen/Übungsmöglichkeiten	Erledigt
1	...die Begriffe der Begriffsliste definieren.	x	Definitionen	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 16-21 Eigene Recherche	
2	...Gründe nenne, wieso ein Gespräch scheitert.	xx	Arbeitsblatt	Loriot - Das viereinhalb Minuten Ei. Szenen einer Ehe. - YouTube Arbeitsblatt 4-Seiten-Modell	
3	...eine Aussage nach dem 4-Seiten-Modell (Schulz von Thun) analysieren.	xxx	Arbeitsblatt	Arbeitsblatt 4-Seiten-Modell Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 19. https://learningapps.org/view1704368 https://www.youtube.com/watch?v=TkCg5s0ga1w&t=333s	
4	...Wege der Kontaktaufnahme nennen.	x	Liste	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 16	
5	...das Sender-Empfänger-Modell erklären.	xx	Erklärung mit Bild	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 16-21 https://www.youtube.com/watch?v=VkGtMz8ZA0U	
6	...das erste Axiom Watzlawick anhand eines beruflichen Beispiels konkretisieren.	xx	Beispiel	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 18. https://www.youtube.com/watch?v=GydVGIDyEQ0	
8	...Anforderungen an die Mitarbeiter des Helpdesks formulieren.	xx	Liste mit Anforderungen	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 20.	
9	... Ein Konfliktgespräch entschärfen.	xxx	Rollenspiel	Crashkurs Serviceanfragen bearbeiten S. 21	
Taxonomie Legende: x = wiedergeben/zitieren xx=verstehen/mit eigenen Worten wiedergeben xxx=transferieren/anwenden xxxx=kreieren/Problem lösen					