



## Schulinterner Lehrplan

*für das Fach*

### **Französisch im Kundendialog (KUDIF)**

Auszug aus dem Bildungsplan (gültig ab Lehrbeginn 2021):

Die Leistungsziele für die 2. Landessprache sind in den Handlungskompetenzbereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert.

Für die Fremdsprache (Wahlpflichtfach) wird das Niveau B2 avisiert.

*Fachverantwortliche/r* Laurence Fuchs

*Abteilung* Grundbildung

## 1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010 unter Einbezug der Änderung vom 20. August 2020. Anvisiert Niveau B2 (CECR), Diplôme d'Études en Langue Française (DELFF), freiwillig.

## 2. Didaktische und methodische Hinweise

Der Französischunterricht zielt darauf ab:

- die Kommunikation in Französisch sicherzustellen und zu entwickeln.
- das Selbstbewusstsein der Lernenden zu stärken, damit die sprachlichen Kompetenzen auf beruflicher und privater Ebene ohne grössere Probleme und im Rahmen der beruflichen Situationen angewandt werden können.
- Argumente anderer zu verstehen, zu verarbeiten und situationsgerecht darauf zu reagieren.

## 3. Leit-, Richt- und Leistungsziele

Die Handlungskompetenzen, die das Fach Französisch betreffen, sind im Bildungsplan Fachfrau/Fachmann Kundendialog in den Bereichen „Kunden gewinnen“, „Kunden betreuen“, „Kunden binden“, „Kunden rückgewinnen“ integriert:

- 2.7. Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 3.7. Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 4.6. Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- 5.5. Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.

Für jede dieser Handlungskompetenzen (vgl. Bildungsplan Fachmann/ Fachfrau Kundendialog) ist für die Schule folgendes Leistungsziel definiert (2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2):

Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch kundenspezifisch und situationsbezogen in der regionalen Landessprache und in einer weiteren Landessprache oder Englisch durchzuführen.

Für die Fremdsprache wird das Niveau B2 des Europäischen Referenzrahmens anvisiert, aber auch andere Niveaus sind möglich. Die Lehrperson entscheidet termingerecht und individuell, an welche internationale Prüfung ein/e Kandidat/in angemeldet wird. Empfohlen ist das Ablegen des DELF (Diplôme d'Études en Langue Française) gegen Ende der Ausbildung. Im Qualifikationsverfahren im Bereich „Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA)“ wird Französisch ausschliesslich mündlich geprüft. Im Qualifikationsverfahren im schulischen Bereich wird Französisch ebenfalls ausschliesslich mündlich geprüft (siehe auch Abschnitt 5).

Die Grundfertigkeiten der Sprachkompetenzen Sprechen, Hören, Lesen, Schreiben, werden so geschult, dass sich die Lernenden in beruflichen und wirtschaftlichen Bereichen (aber auch in privaten und sozialen Bereichen) differenziert verständigen können. Entsprechend werden ein erweiterter Wortschatz sowie Strukturwissen (Grammatik) aufgebaut.

Der Fokus wird auf die Kompetenzen Sprechen und Hören gelegt, da diese für den Berufsalltag der Fachperson Kundendialog zentral sind.

Der Unterricht baut auf den Vorkenntnissen der Sekundarstufe II auf, angestrebt wird das Niveau B2. Ob wir dieses Ziel erreichen, hängt aber von der Vorbildung der Lernenden ab. Am Ende der dreijährigen

Lehrzeit verstehen die Auszubildenden gesprochene und geschriebene Texte in der Zielsprache. Sie beherrschen den branchenüblichen Wortschatz und verfügen über die sprachliche Sicherheit im alltäglichen Umgang mit Kunden.

#### 4. Lehrmittel

Die folgenden Lehrmittel haben Vorschlagscharakter, die Lehrpersonen sind in der Wahl frei. Die Lehrmittel sind auf das Niveau der Klasse abzustimmen.

- Grammaire progressive du français
- Vocabulaire du français des affaires / français.com / Pour parler affaires A2-B1
- Aktivitäten Niveau B1/B2 des Europäischen Referenzrahmens
- Themenspezifische Zusatzmaterialien (Skripts, Studienfälle, Rollenspiele; siehe [www.travel2learn.ch](http://www.travel2learn.ch))
- Zusatzmaterialien für die Vorbereitung der Prüfung DELF Niveau B1/B2
- Mittermüller, Angelika, Im Dialog / AMINDA 2011

#### 5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten, Notenarbeiten

Tests werden benotet, dienen als Standortbestimmung und werden für die Vorschlagsnote berücksichtigt. Die Tests umfassen die im Unterricht erarbeiteten Inhalte sowie alle Teile einer DELF-Prüfung. Prüfungen betreffen Leseverständnis, Textproduktion und Hörverständnis. Je Semester wird zudem mindestens eine mündliche Note gesetzt.

Das Mittel aller Zeugnisnoten in Französisch fliesst als Erfahrungsnote in die Note des Fachs Kundendialog ein.

Das Qualifikationsverfahren findet einerseits im Rahmen der Vorgegebenen Praktischen Arbeit (VPA) statt. Die Sprache, die während der Lehre als Wahlpflichtfach besucht wurde, wird auf diese Weise berufsbezogen geprüft.

Andererseits wird die Fremdsprache am schulischen Qualifikationsverfahren mündlich geprüft (ein Drittel der 45-minütigen mündlichen Prüfung in Form eines Fachgesprächs, Darstellungsaufgabe oder Mini-case).

Die Empfehlung, dass die Lernenden Niveau B2 erreichen, ist im Bildungsplan vermerkt. Diese Leistung in der Fremdsprache Französisch kann daher zusätzlich mit einem internationalen Diplom validiert werden:

Diplôme d'Études en Langue Française (DELF), Niveau B1 oder B2. (Niveau B1 oder B2 des europäischen Sprachportfolios.)

Die Prüfung zum DELF B1 oder B2 umfasst Tests in den folgenden Kompetenzbereichen:

- Compréhension orale
- Compréhension des écrits
- Production écrite
- Production orale

Detailinformationen auf ([www.delfdalf.ch](http://www.delfdalf.ch)), Zeitpunkt: ca. Mitte März im 6. Semester.

## 6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
120 Lektionen	120 Lektionen	120 Lektionen	360 Lektionen

Verteilung der Inhalte auf die Lehrjahre:

Lehrjahr	Semester	Lehrmittel	Inhalte
1	1. Sem.	Grammaire Progressive Grundwortschatz (Fachsprache und allgemeine Sprache) Themenspezifisches Material (Skript) Aktivitäten DELF	<b>Einander begrüßen – sich vorstellen</b> Telefonieren: Informationen aufnehmen und weiterleiten Namen buchstabieren und Zahlen verstehen Auskunft einholen und geben (Geschäfts-)Leute treffen, Job und Personenprofile Firmen und Produkte vorstellen Informationsaustausch: Produkte, Bedürfnisse, Mengen Korrespondenz: schriftliche Kommunikationselemente im privaten und beruflichen Bereich, Mail oder Fax verfassen <b>Grammatik:</b> présent, présent modulé, passé composé Mengen-, Zeit-, Ortsangaben Fragestellung, Teilungsartikel, Verneinung
	2. Sem.	Grammaire Progressive Grundwortschatz (Fachsprache und allgemeine Sprache) Themenspezifisches Material (Skript) Aktivitäten DELF	<b>Meetings:</b> Vorschläge machen und bedenken Seine Meinung äussern: Stellungnahme Anfragen und Bestellen/Reservieren Planen und organisieren (Jahres-, Wochen-, Tagesplanung), Termine abmachen, verschieben, absagen einfache Argumentationselemente kennen und anwenden, Begründungen geben <b>Grammatik:</b> imparfait/passé composé pronoms personnels (toniques, COD, COI, ohne accord du p.p.), pronoms „en“ et „y“
2	3. Sem.	Grammaire Progressive Grundwortschatz (Fachsprache und allgemeine Sprache) Themenspezifisches Material (Skript) Aktivitäten DELF	<b>Produkte</b> bewerben und beschreiben Verkauf Kunden beraten/gewinnen/bindet/betreuen Entscheidungen treffen und vertreten Verkaufstechniken, mit Kunden verhandeln <b>Grammatik:</b> accord du p.p. avec „avoir“ pronoms relatifs futur I et futur 2 conditionnel 1 et conditionnel 2 plus-que-parfait phrases hypothétiques
	4. Sem.	Grammaire Progressive	<b>Zufriedenheitsumfrage</b> auf Reklamationen antworten und auf Kunden eingehen

		Grundwortschatz (Fachsprache und allgemeine Sprache) Themenspezifisches Material (Skript) Aktivitäten DELF	Kunden zurückgewinnen Überzeugend argumentieren Problemlösungsstrategien <b>Grammatik:</b> adjectifs et pronoms possessifs adjectifs et pronoms démonstratifs pronoms relatifs comparatif/superlatif adverbes
3	5. Sem.	Grammaire Progressive Grundwortschatz (Fachsprache und allgemeine Sprache) Themenspezifisches Material (Rollen-spiele, Studienfälle, Minicase) Aktivitäten DELF	DELF Prüfungstraining  Gesamtrepétition Fachsprache <b>Grammatik:</b> discours indirect gérondif subjonctif (übrige Anwendung)
	6. Sem.	DELF Prüfungsserien Themenspezifisches Material (Rollen-spiele, Studienfälle, Minicase)	Prüfungstraining mit alten Prüfungsserien (DELF Prüfung im März)  Gesamtrepétition Fachsprache (Prüfung im Mai)  Nach den Prüfungen: Bewerbungen: Stellenanzeigen verstehen und auswählen, sich schriftlich und mündlich bewerben; die Stellensituation analysieren und diskutieren

### Sprachaufenthalte

Die Lernenden des KUDIF können sich für die Sprachaufenthalte der Grundbildung (Fokus DELF B1/B2) anmelden, müssen sich jedoch bewusst sein, dass diese als gezielte Prüfungsvorbereitung und auf bestimmte Prüfungstermine hin angelegt sind. Die Französischlehrpersonen informieren und beraten die Lernenden diesbezüglich, sodass Lernende des Kundendialogs den für sie geeigneten Sprachaufenthalt (im zweiten oder ggf. dritten Ausbildungsjahr) absolvieren können.