

M1

Der Ausschnitt kann hier angehört werden:

<https://fremdsprachedeutschdigital.de/webangebot.html>

M2

Transkript der Handlungssituation

Wir befinden uns im Büro der Zimmerei Balkenwunder. Das Telefon klingelt und der Chef, Herr Wanzl, nimmt den Anruf entgegen:

Zimmerei Balkenwunder, Wanzl — Guten Morgen!

**

Na klar, erinnere ich mich, Herr Kunz. Wir haben vor ca. 5 Jahren Ihr Haus verkleidet, richtig? Und auf der Messe haben wir uns ja auch kurz gesehen.

**

Wie groß soll der Anbau denn sein?

**

Alles klar. Ja, wir machen das gerne für Sie!

**

Ja genau, man hat beide Optionen für die Fassade — Holz oder Putz.

**

Verstehe. Sie dürfen gerne vorbeikommen! Die Modelle von der Messe haben wir auch noch da. Ich muss allerdings schnell los und bin in ca. 30 Minuten wieder da. Allerdings ist mein Azubi im Haus, der war auch auf der Messe dabei und kennt sich gut aus.

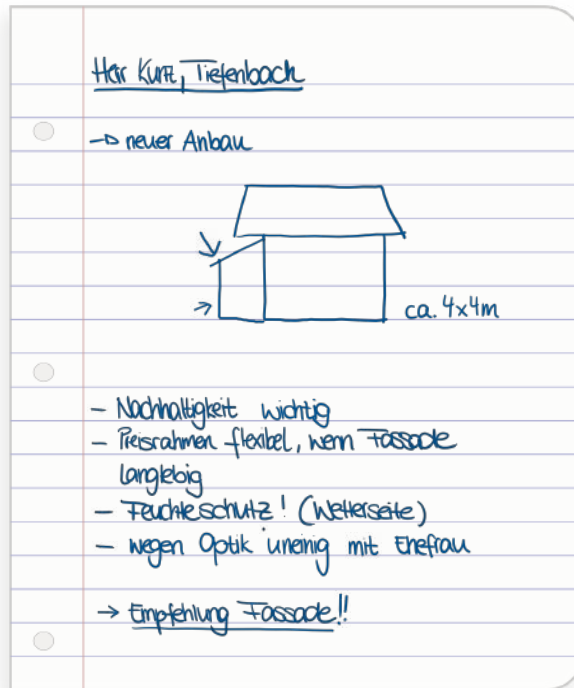
**

Sehr gerne! Bis dann.

Herr Wanzl dreht sich zum Azubi.

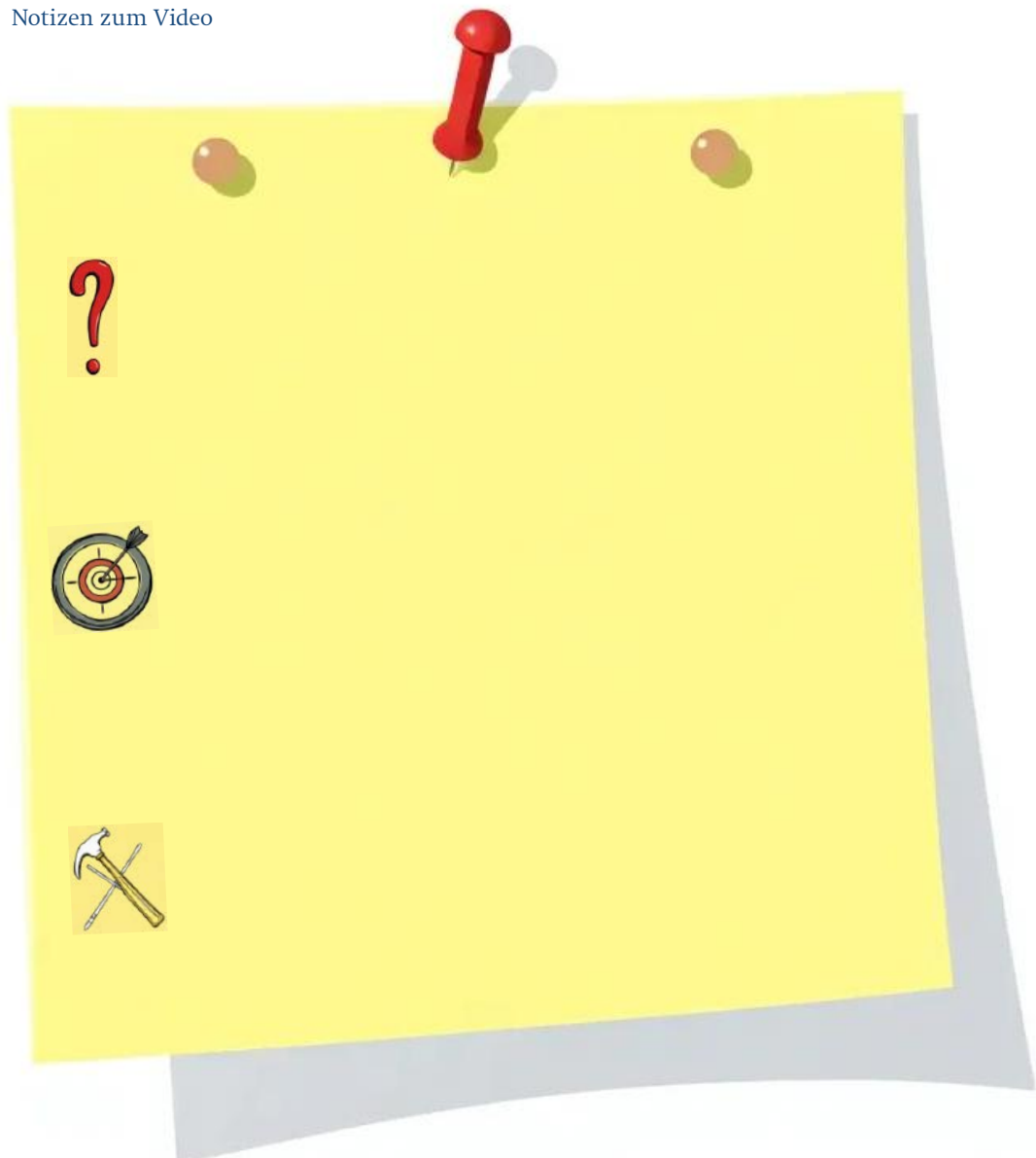
Herr Wanzl: Du hast ja mitgehört. Herr Kunz kommt schnell vorbei. Wir dürfen für ihn einen Anbau machen. Allerdings ist er sich noch ganz nicht sicher, wie er den verkleiden möchte. Deshalb will er unseren Rat. Ich habe dir alles Wichtige dazu aufgeschrieben. Schau, was am besten zu ihm passt. Wenn du fachliche Fragen hast, kannst du gerne in den Flyer der Messe schauen. Du kommst schon klar! Bis später und viel Erfolg!

M3



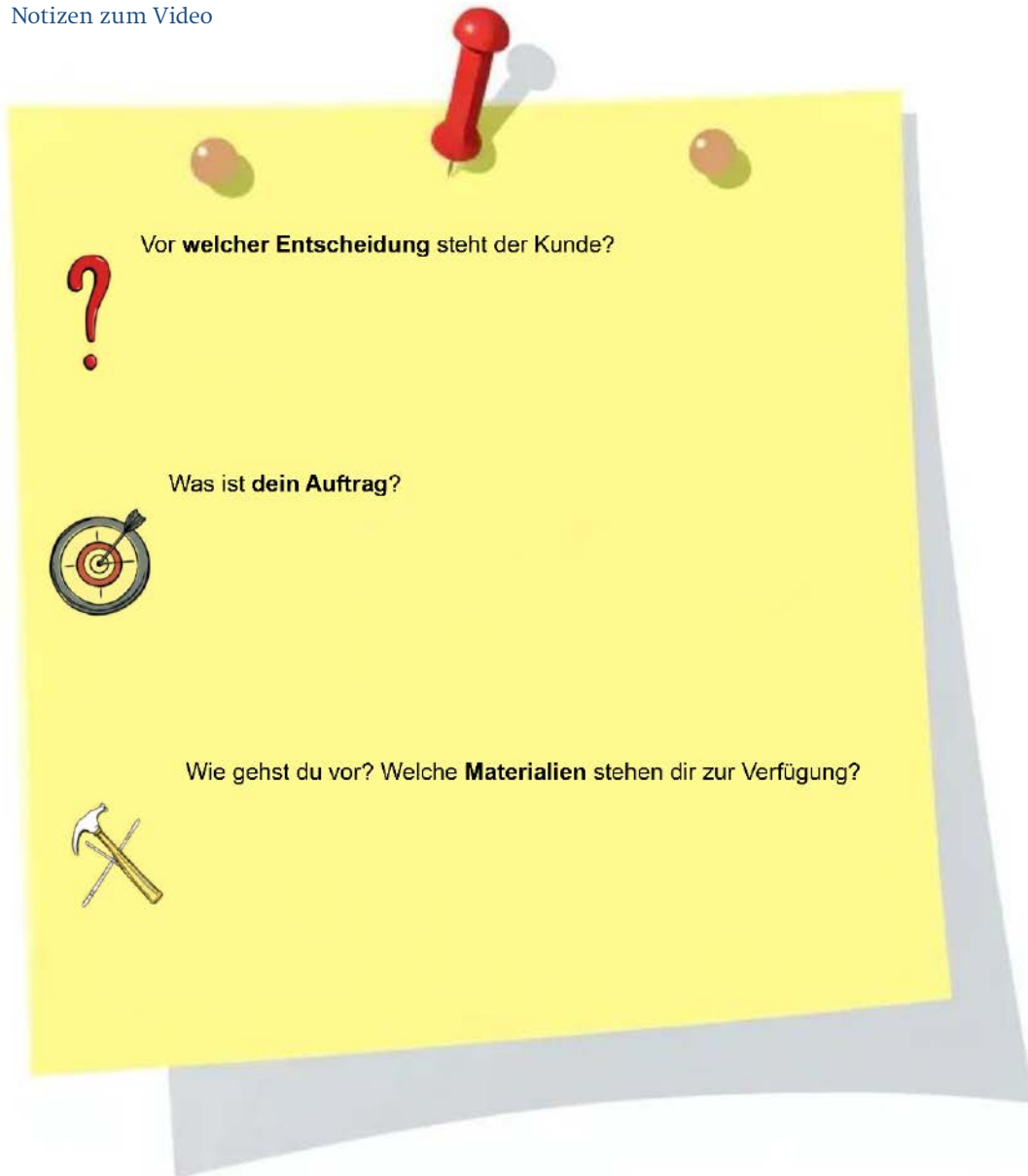
M4

Notizen zum Video



M4+

Notizen zum Video



M5

 Herr Kunz ist unsicher, welche Außenfassade er benötigt: Holz oder Putz?

 Wir geben Herrn Kunz im Kundengespräch eine begründete Empfehlung.

 Fachlich: Wir informieren uns über die beiden Fassadenarten Holz und Putz.
Sprachlich: Wir informieren uns, wie wir eine begründete Empfehlung formulieren.



M6





Tel. 0182 92010291
Mail info@balkenwunder.com



IMPRESSUM
Zimmerei Balkenwunder
Inhaber: Franz Wanzl
Luitpoldstraße 26
84034 Landshut

Lass dich
beraten.



Ihr Partner für moderne Fassaden

maßgeschneidert für Ihr Holzhaus



**ZIMMEREI
BALKENWUNDER**
LANDSHUT

Vergleichen Sie die Fassaden – Finden Sie die perfekte
Lösung für Ihr Zuhause.



Holzschalung (Lärche)		Putzfassade (Wärmeverbundsystem)
Eine Holzschalung hat höhere Anschaffungskosten, ist aber langlebig und steigert den Immobilienwert.	 ÖKONOMISCHE BETRACHTUNG	Putzfassaden sind günstiger in der Anschaffung, erfordern aber alle paar Jahre Investitionen in Wartung und Renovierung.
Holz ist ein nachhaltiges Material, das CO₂ bindet und gut recycelbar ist. Außerdem bieten wir Ihnen Bäume aus der Region.	 ÖKOLOGISCHE BETRACHTUNG	Putzfassaden bestehen oft aus weniger nachhaltigen energieintensiveren Materialien, die schwieriger zu recyceln sind.
Eine Lärchenschalung ist mechanisch belastbar und bietet hervorragenden Feuchteschutz. Die hinterlüftete Konstruktion sorgt dafür, dass eingedrungene Feuchtigkeit schnell abtrocknet.	 FUNKTIONALE BETRACHTUNG	Eine Putzfassade ist weniger belastbar und erfordert regelmäßige Wartung. Ohne diese kann Feuchtigkeit eindringen und Schimmel oder Fäulnis verursachen.
Holz bietet eine warme, natürliche Ästhetik, die sich gut in ländliche oder ökologische Konzepte einfügt.	WEITERES	Putzfassaden sind in der Gestaltung vielseitig, bieten aber weniger authentische Optik und können nach einigen Jahren Risse bekommen.

1
2

M7

Objektsätze mit „dass“

1. Kundenwünsche wiederholen mit „dass“

Das Wort „**dass**“ kann verwendet werden, um **Kundenwünsche** zu wiederholen. Es leitet einen Nebensatz ein, der den **ausdrücklichen Wunsch** oder die **Anforderung des Kunden** präzise formuliert.

*Beispiel: „Sie haben gesagt, **dass** Ihnen eine pflegeleichte Fassade wichtig ist.“*

2. Empfehlungen mit „dass“

Das Wort „**dass**“ wird auch verwendet, um **Empfehlungen, Ratschläge oder Hinweise** auszudrücken. Es leitet einen Nebensatz ein, der die **empfohlene Handlung oder den Ratschlag** verdeutlicht.

*Beispiel: „Ich empfehle Ihnen, **dass** Sie eine Holzfassade wählen.“*



„dass“ oder „das“?

Im Bayerischen lässt sich der Artikel oder das Pronomen ‚**das**‘ im Mündlichen durch ‚**des**‘ (alternativ: ‚**welches**‘ oder ‚**jenes**‘) ersetzen. Das Bindewort ‚**dass**‘ lässt sich hingegen nicht ersetzen.



Wiederhole den Kundenwunsch, indem du das Wort „dass“ verwendest.
Überprüfe anschließend deine Lösung.

Selbstkontrolle &
weitere Aufgaben



1. Der Kunde sagt: „Ich möchte eine nachhaltige Fassade.“

2. Der Kunde sagt: „Ich hätte gerne eine Fassade, die möglichst lange hält.“

M8

Digitale Übung zur Bildung eines Objektsatzes

Hauptsatz	Konjunktion	Nebensatz

die Fassade umweltfreundlich ist. die Fassade möglichst lange halten soll. dass Besonders wichtig ist Ihnen, Sie s...

Hauptsatz	Konjunktion	Nebensatz
Besonders wichtig ist Ihnen,	dass	die Fassade umweltfreundlich ist.
Sie sagten,	dass	die Fassade möglichst lange halten soll.

M9

Eigene Karteikarte „Empfehlen auf Basis der Kundenwünsche“

KKK	So sage ich es ...	
Kontakt knüpfen		
Kontakt gestalten	 Für Sie spielt es eine besonders wichtige Rolle, dass ... ----- Mit Blick auf die Nachhaltigkeit sollte ...	Achte auf das Schema: 1. Wiederholung Kundenwunsch + 2. Empfehlung
		
		
Kontakt lösen		

EWH - Eigene Karteikarte „Empfehlen auf Basis der Kundenwünsche“: Erwartungshorizont

KKK	Das sage ich ...	So sage ich es ...
Kontakt knüpfen	Einleitung	Guten Morgen Herr Kunz, schön, dass Sie da sind. Gerne gebe ich Ihnen eine Empfehlung zu Ihrer Fassade.
Kontakt gestalten	Hauptteil	Für Sie spielt es eine große Rolle, dass die Fassade möglichst umweltfreundlich ist. Mit Blick auf die Nachhaltigkeit sollte eine Holzfassade gewählt werden, weil diese nachhaltiger ist als eine Putzfassade. Dies liegt daran, dass Holz ein nachwachsender Rohstoff ist.
		Sie möchten sicherstellen, dass die Fassade möglichst langlebig und feuchtigkeitsresistent ist. Ich rate Ihnen dahingehend zu Holz, da es widerstandsfähiger gegen Feuchtigkeit ist als Putz. Grund hierfür ist, dass eine Holzfassade in der Regel als hinterlüftete Konstruktion ausgeführt wird, wodurch Feuchtigkeit besser abtrocknen kann und sich keine Staunässe bildet.
		Sie haben uns mitgeteilt, dass Ihr Budget recht offen ist, solange die Fassade langlebig ist. Langfristig gesehen wäre eine Holzfassade preislich die bessere Wahl, weil Sie auf Dauer günstiger ist als Putz. Außerdem ist diese auch langlebiger.
Kontakt lösen	Schluss	Angeichts Ihrer Prioritäten halte ich es für sinnvoll, dass Sie Ihren Anbau mit Holz verkleiden.

M9+

Karteikarte „Empfehlen auf Basis der Kundenwünsche“

KKK	Das sage ich ...		So sage ich es ...
Kontakt knüpfen	Einleitung	- Begrüßung - Wiederholung Anliegen Kunde	- „Hallo Herr ..., schön, dass Sie da sind.“ - „Sie möchten eine Empfehlung erhalten, um ... – ich helfe Ihnen gerne weiter.“
Kontakt gestalten	Hauptteil	- Ökologische Betrachtung 	- „Für Sie spielt es eine große Rolle, dass ...“ - „Besonders wichtig ist Ihnen, dass ...“
		- Funktionale Betrachtung 	- „Sie möchten sicherstellen, dass ...“ - „Ein entscheidender Punkt für Sie ist, dass ...“
		- Ökonomische Betrachtung 	- „Sie haben uns mitgeteilt, dass ...“ - „Herr Wanzl hat mir gesagt, dass ...“
			- „Langfristig / kurzfristig gesehen wäre eine Putz- / Holzfassade preislich die bessere Wahl, weil ... als ...“
Kontakt lösen	Schluss	- Abschließende Empfehlung	- „Ich empfehle Ihnen zusammenfassend, dass ...“ - „Angesichts Ihrer Prioritäten halte ich es für sinnvoll, dass ...“

Kausalsatz + Vergleich!

M10

Rollenkarte
Herr Kunz – Kunde

Zur Person: Mann, ca. 40 Jahre alt,
handwerklich eher unerfahren

Sein Anliegen:

Er plant einen Anbau und ist unsicher,
welche Fassade die beste Wahl ist.
Jetzt erwartet er **eine passende Empfehlung**.



Deine Aufgabe als Herr Kunz:

- **Schildere dem Auszubildenden dein Bauprojekt.**
- Dir ist Nachhaltigkeit sehr wichtig, daher möchtest du wissen:
Was kann der Auszubildende zur Nachhaltigkeit sagen?
- Dein Anbau ist viel Feuchtigkeit ausgesetzt, deshalb interessiert dich:
Wie unterscheiden sich die beiden Fassaden bei der Feuchtigkeitsresistenz?
- Natürlich spielt auch der Preis eine Rolle. Du bist nur bereit, viel Geld auszugeben, wenn sich die Investition wirklich lohnt:
Wie sieht es denn preislich aus?
- Zum Schluss möchtest du eine klare Empfehlung:
Was würden Sie mir also raten?

Platz für deine
Notizen

M11



Richtig paraphrasieren — aber warum eigentlich?

Paraphrasieren bedeutet, einen Text oder eine Aussage in **eigenen Worten** wiederzugeben. Du veränderst nicht die ursprüngliche Bedeutung. Du formulierst den Inhalt also neu, statt ihn direkt abzuschreiben oder zu zitieren. Das zeigt, dass du den Text wirklich verstanden hast und den Kern der Information erfassen kannst.

Ich finde Holzfassaden wirklich schön, besonders am Anfang. Allerdings habe ich oft gesehen, dass sie mit der Zeit vergrauen oder ungleichmäßig nachdunkeln. Deshalb bin ich mir nicht sicher, ob mir das gefallen würde.

Sie sind sich also unsicher, ob die Holzfassade auf Dauer so schön bleibt und sorgen sich, dass sich die Farbe mit der Zeit ungleich verändert?



Nenne **Vorteile**, die das Paraphrasieren in einem Kundengespräch bietet.



Überlege, wie sich der Kunde fühlt, wenn seine Aussage in eigenen Worten wiedergegeben wird.

M12

Chatbot als Dialogtrainer – Prompt

Ich bin Lehrkraft an einer Berufsschule in Bayern. Ich unterrichte ein Berufsgrundschuljahr der Zimmerer im gewerblich-technischen Bereich. Wir arbeiten mit dem Modellunternehmen »Zimmerei Balkenwunder«. Meine Schüler nehmen die Rolle von Auszubildenden dieser Zimmerei ein. Unsere aktuelle Unterrichtseinheit beschäftigt sich mit einem Kundenberatungsgespräch zur Auswahl einer geeigneten Fassade für einen Hausanbau. Der Kunde Herr Kunz möchte sich zu den Vor- und Nachteilen einer Holz- und Putzfassade beraten lassen und wünscht sich eine konkrete Empfehlung, die begründet sein soll. Meine Schüler haben sich Fachwissen zu beiden Fassadenarten angeeignet. Außerdem haben sie sich mit Kausalsätzen und Objektsätzen beschäftigt, die sie in ihr Kundenberatungsgespräch einbauen sollen. Folgende Kompetenzen sollten mit der Unterrichtseinheit gefördert werden:

Fachkompetenz

- FK1: Die Lernenden planen das Kundengespräch, indem sie die Wünsche des Kunden analysieren und die Struktur sowie die relevanten Punkte für ihre Empfehlung festlegen.
- FK2: Die Lernenden führen das Kundengespräch durch, indem sie adressatengerecht auf die Kundenwünsche eingehen und eine passende Empfehlung zur Wahl zwischen Putz- und Holzfassade abgeben.

Sprachkompetenz

- SK 1: Die Lernenden verwenden kausale Nebensätze (»weil ...«) als sprachliche Mittel zur Begründung.
- SK 2: Die Lernenden verwenden Objektsätze (z. B. »Ich empfehle, dass...«) zur sprachlichen Realisierung von Meinungsäußerungen, Bewertungen und Empfehlungen. Die Lernenden erkennen die Funktion solcher Satzmuster und wenden sie gezielt im Gespräch an.

Meine Schüler haben sich auf das Kundengespräch vorbereitet. Nun simulieren wir dieses Gespräch, indem du die Rolle des Kunden einnimmst.

Rolle: Du bist der Kunde, der Fragen stellt, Bedenken äußert und Feedback zu den Vorschlägen der Schüler gibt. Stelle den Schülern gezielte Fragen, die sie dazu anregen, ihre Argumente klar und überzeugend zu formulieren. Beispiel: »Warum empfehlen Sie mir diese Fassade?« oder »Was sind die Vorteile dieser Wahl?«

Bedenken äußern: Wenn die Schüler Vorschläge machen, äußere Bedenken oder Fragen, um sie herauszufordern. Beispiel: »Ich mache mir Sorgen über die Kosten. Wie viel wird das kosten?« oder »Ich habe gehört, dass Holz nicht so langlebig ist. Was sagen Sie dazu?«

Feedback geben: Am Ende des Gesprächs gib den Schülern konstruktives Feedback zu ihren Aussagen. Beispiel: »Ich fand Ihre Erklärung sehr hilfreich, besonders als Sie die Vorteile der Fassade erläutert haben.«

Kompetenzen fördern: Achte darauf, dass die Schüler die im Unterricht behandelten Kompetenzen wie Fachsprache, Argumentationsfähigkeit, aktives Zuhören und adressatengerechte Kommunikation anwenden.

Interaktivität: Reagiere dynamisch auf die Antworten der Schüler, um das Gespräch realistisch und ansprechend zu gestalten.

Schüler, die mit dir sprechen, sollten sich auf das Rollenspiel konzentrieren und ihre Argumente klar und überzeugend präsentieren.

Wenn das Kundengespräch abgeschlossen ist, wechselst du in die Rolle einer Lehrkraft und gibst den Schülern auf inhaltlicher und sprachlicher Ebene Feedback. Beziehe dich dazu auf die oben definierten Kompetenzerwartungen.

Wir starten mit der Simulation des Kundengesprächs. Beziehe dich in deiner Rolle als Kunde auf das angefügte Material. Verlange darüber hinaus kein weiteres Fachwissen.

M13

Inhalt:  ○ Der Unterschied zwischen Putz- und Holzfassade wurde korrekt erklärt. ○ Vor- und Nachteile der Fassadenarten wurden nachvollziehbar dargelegt. ○ Alle Kundenwünsche wurden berücksichtigt. ○ Das KKK-Schema wurde berücksichtigt. Formulierungshilfen <i>Besonders gut gelungen ist...</i> <i>Ich fand es überzeugend, weil ...</i> <i>Eine Möglichkeit zur Verbesserung wäre ...</i> <i>Es hätte noch klarer sein können, dass ...</i>	Sprache:  ○ Eine höfliche und professionelle Ausdrucksweise wurde verwendet. ○ Kundenwünsche wurden mit „dass“ formuliert. ○ Aussagen wurden durch Kausalsätze begründet. ○ Es wurde adressatengerecht gesprochen ○ Empfehlungen wurden mit „dass“ ausgedrückt. Formulierungshilfen <i>Besonders gut gelungen ist...</i> <i>Ich fand es überzeugend, weil ...</i> <i>Eine Möglichkeit zur Verbesserung wäre ...</i> <i>Es hätte noch klarer sein können, dass ...</i>
--	--