

**Berufssprache Deutsch
für Jugendliche in Ausbildung**



Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit

Beruf	Grundstufe Gastgewerbe
Jahrgangsstufe	10
Lernziel	Grundlagen für das Arbeiten in der Küche, im Service und im Magazin (10.2.1)
Thema	Beratungsgespräch: „Es muss nicht immer Fleisch sein!“ – Gemüse und vegetarische Kostformen

Kernkompetenz des Lernfeldes:

„[...] Zum Thema Gemüsegerichte sollen sie ein Beratungsgespräch führen.“

Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:

Die Schülerinnen und Schüler

- a) kennen den ernährungsphysiologischen Wert von Gemüse.
- b) kennen vegetarische Kostformen.
- c) wenden Kommunikations- und Verhaltensregeln während eines Beratungsgesprächs an.
- d) führen ein Beratungsgespräch durch.

Lernsituation

In Ihrem Restaurant findet die morgendliche Teambesprechung statt. Die Servicechefin teilt mit:

„Guten Morgen, wie Sie wissen, findet am Wochenende die Geburtstagsfeier von Herrn Huber statt. Das Menü wurde bereits besprochen. Allerdings hat uns Herr Huber nun mitgeteilt, dass sich drei seiner Gäste vegetarisch ernähren. Deshalb möchte er Vorschläge für ein vegetarisches Menü. Herr Huber wird morgen Abend nochmals zur Besprechung zu uns kommen. Bitte bereiten Sie für das Beratungsgespräch mögliche vegetarische Gerichte vor. Achten Sie dabei auf die Verwendung von saisonalen Gemüsesorten.“

Materialien

M 1 (Transkript des Hörspiels)

Hörspiel in URL: http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/Berufsausbildung/2_Gastgewerbe/10_Gastro_Gemuese.mp3

M 2 (Bilder zum saisonalen Gemüse)

M 3 (Vorschläge für vegetarische Menüs)

M 4 (TOP-Informationstext)

M 5 (vorstrukturierte Übersicht über wichtige Regeln während des Beratungsgesprächs)

M 6 (Rollenkarten)

M 7 (Vertiefung: unterschiedliche Begrüßungsrituale)

Phasen	Unterrichtsverlaufsplanung
orientieren informieren	<p>Lernsituation: Hörspiel (M 1) <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 1)</i></p> <p>Informationen der Teambesprechung <i>(Differenzierungsmöglichkeit)</i></p> <p>Brainstorming: Saisonales Gemüse</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler aktivieren ihr Vorwissen und notieren verschiedene saisonale Gemüsesorten. <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 2)</i></p>
planen durchführen	<p>Menüzusammenstellung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten zwei vegetarische Menüvorschläge für die Gäste. <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 3)</i></p> <p>Kommunikations- und Verhaltensregeln während des Beratungsgesprächs</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler lesen den Informationstext und notieren sich die Schlüsselbegriffe am rechten Rand des Textes. <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 4)</i></p> <p>Grafische Darstellung von Texten</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Übersicht mit den wichtigsten Regeln für ein Beratungsgespräch. <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 5)</i></p> <p>Integrierte Grammatik: So beraten Sie verständlich: Satzverbindungen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bilden Sätze mit Satzgefüge. Sie wählen geeignete Konjunktionen aus.</p> <p>Das Beratungsgespräch (M 6)</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erhalten Rollenkarten (M 6), mit denen sie ein Beratungsgespräch zwischen Gast und Servicekraft durchführen. Sie beachten dabei ihre vorab erarbeiteten Kommunikations- und Verhaltensregeln.</p>

<p>präsentieren dokumentieren</p>	<p>Präsentation ausgewählter Beratungsgespräche</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen das Beratungsgespräch vor der Klasse durch.</p>
<p>bewerten reflektieren</p>	<p>Der Beobachtungsbogen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erhalten einen Beobachtungsbogen. Sie füllen ihren Beobachtungsbogen aus und geben anschließend Rückmeldung zu dem gesehenen Beratungsgespräch.</p>
<p>Vertiefung</p>	<p>Unterschiedliche Begrüßungsrituale</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Begrüßungsrituale aus aller Welt.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 7)</i></p>

Es muss nicht immer Fleisch sein! Gemüse und vegetarische Kostformen

In Ihrem Restaurant findet die morgendliche Teambesprechung statt. Die Servicechefin teilt mit:



M 1 enthält die Anweisungen der Servicechefin.

Ein Kollege konnte bei der Teambesprechung am Morgen nicht anwesend sein. Er fragt bei Ihnen nach.

Informationen der Teambesprechung

Geben Sie Ihrem Kollegen die Informationen der Teambesprechung weiter.



Kreuzen Sie aus den nachfolgenden Vorschlägen die zutreffenden Informationen an.

- An der Geburtstagsfeier von Herrn Huber nehmen drei Vegetarier teil.
- Die Geburtstagsfeier findet am Donnerstag statt.
- Die Geburtstagsfeier findet am Wochenende statt.
- Herr Huber wünscht sich Vorschläge für vegetarische Menüs.
- Sie sollen Vorschläge für vegane Menüs erstellen.
- Herr Huber kommt morgen zu einer Besprechung der Menüs.
- Sie sollen ein Beratungsgespräch vorbereiten.
- Wählen Sie internationale Gemüsesorten aus.
- Sie achten auf die Verwendung von saisonalem Gemüse.

Sie haben die Arbeitsanweisung Ihrer Chefin verstanden und überlegen, was Sie bereits über saisonale Gemüsesorten wissen.

Saisonales Gemüse

Sammeln Sie im Team saisonale Gemüsesorten und notieren Sie die Ergebnisse.



M 2 enthält Bilder zum saisonalen Gemüse.



Damit Sie während des Beratungsgesprächs verschiedene Gerichte präsentieren können, stellen Sie vorab stimmige Menüs zusammen.

Menüzusammenstellung

**Erstellen Sie zwei vegetarische Menüvorschläge für die Gäste.
Beachten Sie eine stimmige Zusammenstellung der einzelnen Zutaten.
Verwenden Sie ein liniertes Blatt.**



M 3 enthält Vorschläge für die vegetarischen Menüs.

Ihre Menüvorschläge haben Sie nun vorbereitet. Sie fühlen sich jedoch noch unsicher, wie Sie das Beratungsgespräch mit dem Gast führen sollen. Sie recherchieren im Internet und finden einen Text zu dem Suchbegriff *Beratungsgespräch*.

Kommunikations- und Verhaltensregeln während des Beratungsgesprächs

Lesen Sie den Informationstext.



M 4 enthält eine sprachlich vereinfachte Version des Informationstextes.

So führe ich ein erfolgreiches Beratungsgespräch

Der Text informiert über ein Beratungsgespräch:

Um erfolgreich zu beraten, ist es wichtig, dass man im Gespräch den Kunden überzeugt. Die folgenden Regeln sollen im Umgang mit Gästen helfen:

Grundsätzlich ist es wichtig, jedem Gast freundlich gegenüberzutreten. Hierbei ist es egal, ob er sympathisch oder unsympathisch wirkt. Behalten Sie eine positive Grundeinstellung gegenüber jeder Person, die Sie beraten und der Sie etwas verkaufen wollen. Bleiben Sie motiviert und überzeugend.

Es ist wichtig, dass Sie immer Blickkontakt halten und dem Gast ein Lächeln schenken. Auch wenn Sie gerade mit etwas anderem beschäftigt sind, unterbrechen Sie Ihre Arbeit und geben Sie der Person die volle Aufmerksamkeit. Denken Sie daran: Der Kunde ist König.

Begrüßen Sie den Gast freundlich, geben Sie ihm die Hand und stellen Sie sich vor. Achten Sie aber auf die private Zone des Gastes. Man sagt, dass jeder Mensch ca. 50 cm Abstand braucht, damit er sich Fremden gegenüber wohl fühlt. Halten Sie diesen Abstand ein und bleiben Sie höflich.

Stellen Sie offene Fragen, um mit dem Gast ins Gespräch zu kommen. Eine offene Frage lautet zum Beispiel: „Wie war Ihre Fahrt zu uns?“ Hierbei ist der Kunde gezwungen, etwas mehr über sich zu erzählen. Die Kommunikation beginnt und wird nicht gleich wieder beendet. Eine geschlossene Frage hingegen würde lauten: „Haben Sie gut zu uns gefunden?“. Hierbei kann der Gast nur mit *Ja* oder *Nein* antworten und das Gespräch ist schnell beendet.

Außerdem ist es gut, wenn Sie aktiv zuhören, was der Gast sagt. Das bedeutet, dass man nicht nur nickt, wenn dieser etwas zu Ihnen sagt. Stattdessen sollen Sie Rückfragen stellen („Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ...“). So beteiligen sich beide Seiten am Gespräch und Sie haben die Möglichkeit, Inhalte und Details über das Menü, das Sie anbieten, besser hervorzuheben.

Sprechen Sie laut und deutlich und bemühen Sie sich um eine korrekte deutsche Sprache. Hierbei ist es wichtig, zwar die Fachbegriffe zu benutzen, die nötig sind, um das entsprechende Menü zu verkaufen. Andererseits müssen Sie auch darauf achten, dass der Gast Sie versteht und dass die Sprache nicht zu kompliziert wird.

Gerne dürfen Sie auch Komplimente in Ihren Aussagen einstreuen. Der Gast fühlt sich immer bestätigt und professionell beraten, wenn Sie ihm beispielsweise wegen seines guten Geschmacks loben: „Diese Menüzusammenstellung halte ich auch für sehr gelungen.“ Achten Sie aber darauf, ehrlich zu bleiben. Wenn Sie von Ihrer eigenen Aussage nicht überzeugt sind, dann lassen Sie sie weg.

Bedanken Sie sich am Ende des Gesprächs: „Vielen Dank für Ihren Besuch! Kommen Sie bald wieder.“ Auch wenn ein Gast noch nicht reserviert hat oder sich nur informieren wollte, spricht es für einen guten Service, wenn Sie freundlich bleiben und das Gespräch auch so abrunden. Wenn sich ein Gast gut beraten fühlt, wird er mit Sicherheit wiederkommen. Und das ist schließlich Ihr Ziel.

Notieren Sie sich Schlüsselbegriffe aus dem Text am rechten Rand.



Verwenden Sie die gegebenen Schlüsselbegriffe zum Text. Schreiben Sie diese an den rechten Rand des Informationstextes.

Einhalten der privaten Zone – positive Grundeinstellung gegenüber dem Gast – Abschluss und Verabschiedung des Beratungsgesprächs – Komplimente an den Gast – volle Aufmerksamkeit für den Gast – Halten des Blickkontakts – Regeln für ein Beratungsgespräch – Verwenden von offenen Fragen – aktives Zuhören – korrekte und verständliche Sprache – Vermeiden von geschlossenen Fragen

Sie haben sich den Informationstext durchgelesen. Da der Text sehr lange ist, rät Ihnen ein Kollege, wichtige Informationen in einer geeigneten Darstellungsform zu notieren.

Grafische Darstellung von Texten

Erarbeiten Sie eine für Sie geeignete Übersicht (Grafik, Schaubild etc.) mit den wichtigsten Regeln für ein erfolgreiches Beratungsgespräch.



M 5 stellt eine vorstrukturierte Grafik zur Verfügung.

Oft ist es besser, wenn man mehrere sehr kurze Sätze zu einem längeren Satz zusammenfügt. Dafür verwendet man Konjunktionen. Konjunktionen verbinden Sätze und Satzteile. Deshalb heißen sie auch Satzverbindungen.



So beraten Sie verständlich: Satzverbindungen

Man unterscheidet nebenordnende und unterordnende Konjunktionen:

- a) Nach **nebenordnenden Konjunktionen** folgt ein Hauptsatz. Das Verb ist an Position 2.

Beispiele: *und, oder, denn, aber...*

Sie **haben** bereits das Menü mit Fleisch **ausgewählt** und nun **stelle** ich Ihnen zwei vegetarische Menüs **vor**.

- b) **Unterordnende Konjunktionen** leiten einen Nebensatz ein. Das Verb ist am Ende des Nebensatzes.

Beispiele: *wenn, weil, dass, damit, als ...*

Ich **empfehle** Ihnen Menüs mit saisonalem Gemüse, **weil** dieses regional erhältlich **ist**.

Hauptsatz

Nebensatz

Ergänzen Sie die Sätze. Wählen Sie eine passende Konjunktion.

- a) Ich empfehle Ihnen diesen Wein zum Menü, ...

- b) Bei der Menüauswahl habe ich saisonales Gemüse ausgewählt,...

- c) Ich gebe Ihnen die Menüvorschläge mit nach Hause, ...

- d) Ich würde Ihnen zu zwei vegetarischen Menüs zur Auswahl raten, ...

Sie haben nun alle fachlichen und sprachlichen Informationen für ein erfolgreiches Beratungsgespräch gesammelt. Jetzt beraten Sie den Gast.

Das Beratungsgespräch

Führen Sie das Beratungsgespräch durch.

Tip: Beachten Sie die vorab erarbeiteten Kommunikations- und Verhaltensregeln im Beratungsgespräch.






Die Rollenkarten (M 6) helfen Ihnen dabei.

Präsentation ausgewählter Beratungsgespräche

Zur Sicherheit proben Sie das Beratungsgespräch im Vorfeld mit Ihren Kollegen. Sie geben sich gegenseitig Feedback.

Der Beobachtungsbogen

**Füllen Sie den Beobachtungsbogen aus.
Geben Sie anschließend konstruktiv Feedback.**

Die Servicekraft ...			
... spricht laut und deutlich.			
... reagiert höflich auf den Gast.			
... hält Blickkontakt mit dem Gast.			
... unterstützt ihre mündlichen Ausführungen durch passende Gestik.			
... hat eine offene, freundliche Körperhaltung.			
... verwendet die nötige Fachsprache richtig.			
... berät den Gast umfangreich.			

Sie wissen, dass Herr Huber Freunde aus verschiedenen Ländern eingeladen hat. Aus persönlichem Interesse informieren Sie sich im Internet über Begrüßungsrituale anderer Kulturen.

Unterschiedliche Begrüßungsrituale

Recherchieren Sie zu verschiedenen Begrüßungsritualen.



Die Übersicht zu verschiedenen Begrüßungsritualen (M 7) hilft Ihnen dabei.

Materialien

M 1 (Transkript des Hörspiels)

„Guten Morgen, wie Sie wissen, findet am Wochenende die Geburtstagsfeier von Herrn Huber statt. Das Menü wurde bereits besprochen. Allerdings hat uns Herr Huber nun mitgeteilt, dass sich drei seiner Gäste vegetarisch ernähren. Deshalb möchte er Vorschläge für ein vegetarisches Menü. Herr Huber wird morgen Abend nochmals zur Besprechung zu uns kommen. Bitte bereiten Sie für das Beratungsgespräch mögliche vegetarische Gerichte vor. Achten Sie dabei auf die Verwendung von saisonalen Gemüsesorten.“

M 2 (Bilder zum saisonalen Gemüse)

Sie sind sich unsicher, welche Gemüsesorten gerade Saison haben. Der Auszubildende aus dem zweiten Lehrjahr hat in seinem Berufsschulordner einige Bilder zum saisonalen Gemüse gefunden.

Benennen Sie das Gemüse.

Ordnen Sie das Gemüse der entsprechenden Jahreszeit zu.



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter



Gemüse: _____

- Frühjahr
- Sommer
- Herbst
- Winter

M 3 (Vorschläge für vegetarische Menüs)

Ihre Servicechefin gibt Ihnen alte Menükarten mit vegetarischen Gerichten. Diese sollen Ihnen als Orientierung dienen.

Lesen Sie die Menükarten.

	<p style="text-align: center;">Menü</p> <p style="text-align: center;">Rote-Beete-Salat an Hummus</p> <p style="text-align: center;">dazu Brot</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Wirsingcurry mit Süßkartoffeln</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Basilikumsorbet an Grapefruitfilets</p>	
--	--	--

	<p style="text-align: center;">Menü</p> <p style="text-align: center;">Wildkräutersalat mit gebackenem Ziegenkäse</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Gnocchi mit mediterranem Zucchinigemüse</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Eisvariationen</p>	
--	---	--

	<p style="text-align: center;">Menü</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Bärlauchcremesuppe</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Spargelravioli an Safranbutter</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p style="text-align: center;">Rhabarber-Tiramisu</p>	
--	---	--

M 4 (TOP-Informationstext)

Lesen Sie den Informationstext.

So führe ich ein erfolgreiches Beratungsgespräch

Freundlichkeit ist sehr wichtig. Auch wenn man einen Gast nicht nett findet, muss man höflich bleiben. Am besten schaut man ihm in die Augen und lächelt.

Andere Arbeiten bleiben liegen, weil der Gast im Mittelpunkt stehen soll. Der Kunde ist König!

Zur Begrüßung gibt man dem Gast die Hand. Kommen Sie ihm aber nicht zu nahe. Halten Sie 50 cm Abstand. Man nennt das die private Zone.

Offene Fragen helfen das Gespräch aufrecht zu erhalten. Beispiel: „Wie war die Fahrt zu uns?“ ist besser als „Hatten Sie eine gute Fahrt?“ Der Kunde antwortet nicht einfach nur mit *Ja* oder *Nein*. Er beginnt zu erzählen.

Man muss ihm außerdem sehr gut zuhören. Stellen Sie Rückfragen an den Gast. Einfach nur zu nicken reicht nicht.

Heben Sie dann auch Besonderheiten über das Menü hervor. So wecken Sie das Interesse Ihres Gastes. Sprechen Sie verständlich. Fachbegriffe sind gut, aber der Gast muss diese auch verstehen. Achten Sie auf ein korrektes Deutsch.

Loben Sie den Kunden.

Beispiel: „Sie haben aber wirklich einen guten Geschmack.“
„Sie kennen sich aber gut aus.“

Aber bleiben Sie ehrlich. Lügen helfen Ihnen beim Beraten nicht weiter.

Am Ende des Gesprächs bedanken Sie sich für den Besuch. Der Gast hat nicht reserviert? Bleiben Sie trotzdem höflich.

Beispiel: „Vielen Dank für Ihren Besuch! Kommen Sie bald wieder.“

Ihre Freundlichkeit steht für guten Service. Der Gast kommt bestimmt wieder.

Der Text informiert über ein Beratungsgespräch:

positive Grundeinstellung gegenüber dem Gast

Einhalten der privaten Zone

Verwendung offener Fragen

aktives Zuhören

korrekte und verständliche Sprache

Komplimente an den Gast

Abschluss und Verabschiedung des Beratungsgesprächs

M 5 (vorstrukturierte Übersicht über wichtige Regeln während des Beratungsgesprächs)

**sprachliche Besonderheiten
(verbal):**

**Gesichtsausdruck und
Körpersprache (nonverbal):**

Ziel des Gesprächs:

Ablauf des Gesprächs:

M 6 (Rollenkarten)

Schneiden Sie die Rollenkarten aus und verteilen Sie die Rollen innerhalb Ihres Zweiertteams.

Gast

- Begrüßen Sie die Servicekraft.
- Stellen Sie sich vor.
- Erläutern Sie der Servicekraft Ihr Anliegen: Stattfinden einer Geburtstagsfeier, drei Gäste sind Vegetarier.
- Stellen Sie Fragen bzw. Rückfragen zu den einzelnen Menüs. Formulieren Sie Gegenvorschläge.
- Äußern Sie ggf. Kritik.

Servicekraft

- Begrüßen Sie den Gast.
- Stellen Sie sich vor.
- Präsentieren Sie dem Gast Ihre Menüvorschläge.
- Gehen Sie auf Fragen und Gegenvorschläge des Gastes ein.
- Vergewissern Sie sich über die Zufriedenheit und Zustimmung des Gastes.

M 7 (Vertiefung: unterschiedliche Begrüßungsrituale)

Sie wissen, dass Herr Huber Freunde aus verschiedenen Ländern eingeladen hat. Aus persönlichem Interesse informieren Sie sich im Internet über Begrüßungsrituale anderer Kulturen. Sie finden folgende Tabelle:

Land	Begrüßungsritual
Frankreich	Wangenkuss
Orient	Aufwärtsbewegung der rechten Hand
Indien	Innenseiten der Hände aneinander legen und verbeugen
Arabische Länder	leichter Händedruck mit Blickkontakt
Japan	mehrere Verbeugungen in Hockstellung
USA	fester Händedruck und direkter Blickkontakt
Russland	kräftiges Händeschütteln, anschließend Umarmung mit Wangenkuss; zwei-/dreimal abwechselnd
Lateinamerika	Umarmung mit leichtem Rückenklappen