



FORLØBSBESKRIVELSE

Titel: Den gode kundeservice på tysk og engelsk	
Uddannelsessted: Det Blå Gymnasium Tønder	Undervisningstimer i klokketimer: 15
Uddannelse: GF 1	
Fag: Tysk	Forløbsnummer:
Niveau: D	Underviser: Jannie Elgaard, Anette Okholm, Kirsti Dana Jacobsen, Martin Clausen

INDHOLDSBESKRIVELSE

I dette forløb skal GF 1 eleverne i fagene tysk, engelsk, mediefag og erhvervsfag arbejde tværfagligt med emnet "Den gode kundeservice" i en butik.

Eleverne skal arbejde med kundetyper, god kundeservice, hvordan man betjener hhv. en tysktalende og engelsktalende kunde, men de skal også "ud i felten" og interviewe vores lokale butikker om deres erfaringer i dagligdagen med brugen af fremmedsprog. Eleverne skal derudover undersøge, hvor vigtigt viden om tysk/ engelsk forretningskultur er.

INDHOLD



Projektbeskrivelse "Den gode kundeservice".

I denne uge skal I i fagene tysk, engelsk og mediefag arbejde med "Den gode kundeservice".

I kommer til at arbejde med kundetyper, god kundeservice, hvordan man betjener hhv. en tysktalende og engelsktalende kunde, men I skal også "ud i felten" og interviewe vores lokale butikker om deres erfaringer i dagligdagen med brugen af fremmedsprog.

Planen for ugen ser således ud:

Dato	Lektion	Fag/lærer	Opgave
Mandag d. 2/10	3.-4.	Tysk/Anette	Projektet introduceres. Udlevering af spørgeskemaer. Fordeling af og besøg hos butikker i Tønder gågade.
	5.-6.	Eng/Martin	Besøg hos butikker i Tønder gågade.



			Opsamling på resultater på klassen. Evt. opsamling i Mentimeter.
Tirsdag d. 3/10	5.-6.	Mediefag/Kirsti	Introduktion til medieudstyr.
Onsdag d. 4/10	3.-4.	Eng/Martin	Kundetyper, "Good customer service" og "Conversations in a shop in English".
	5.-6.	Eng/Jannie	Opgaver til rollespil introduceres. Manuskript skrives til rollespil – både på tysk og engelsk.
Torsdag d. 5/10	1.-2.	Eng/Jannie	Manuskript skrives til rollespil – både på tysk og engelsk.
	3.-4.	Mediefag/Kirsti	Filmning.
	5.-6.	Tysk/Anette	Filmning.
Fredag d. 6/10	1.-2.	Eng/Martin	Klargøring af præsentation til uge 41.
	3.-4.	Mediefag/Kirsti	Redigering af film. DEADLINE for aflevering: fredag kl. 11.30.

<https://www.handelskammer.dk/da/newsroom/forretningskultur-i-tyskland-hvad-skal-man-ellers-vidе-om-tyskland>

<https://www.handelskammer.dk/da/newsroom/forretningskultur-i-tyskland-hvordan-kommunikerer-man>

https://detailfolk.dk/mig_og_min_butik/salg_og_mersalg_i_butikken/gode_sprgsml_sikrer_salg_og_gode_kundeoplevelser.html

<https://eduki.com/de/material/233875/daf-daz-a1-a2-einkaufen-in-deutschland-simulation-verkaufsgesprach-markt-kommunikative-ubung>



Faglige mål

- Opbygge og anvende viden om tysk/ engelsk forretningskultur
- Føre en salgssamtale på tysk og engelsk (opbygge relevant ordforråd)

ANDET