

**Handlungskompetenz D2: Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten**

Inventardatenbank ob noch Geräte gleichen Typs an Lager sind und schlägt dem Kunden einen Austausch noch am gleichen Tag vor. Er entnimmt dem Servicetool, dass die Garantie des eingesetzten Geräts bereits abgelaufen ist. Anlässlich der wöchentlichen Teamsitzung erläutert Julien die Situation und erhält den Auftrag die notwendigen Schritte für eine Neubeschaffung zu tätigen. Die Bedarfsabklärung nimmt er direkt beim Kunden vor und spricht mit alleninvolvierten Stellen den Prozess der Neubeschaffung ab. |||

Berufliche Praxis	Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
ICT Informatikerinnen und Informatiker...		
D2.1 Wendet unterschiedliche Kommunikationstechniken an, um Aufgabenstellungen gezielt zu bearbeiten.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D2.2 Wendet Kommunikationsmodelle in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden und dem eigenen Team an.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D2.3 Nutzt Feedback um sich einzubringen und einen Beitrag zum Teamerfolg zu leisten.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D2.4 Erklärt den gruppendynamischen Prozess (Rollen und Normen) und beschreibt die einzelnen Teamentwicklungsphasen.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D2.5 Beschreibt Ursachen und Dynamik von Konflikten.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D2.6 Erkennt Konfliktsituationen frühzeitig und leitet entsprechende Massnahmen ab.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	

From:  
<https://wiki.rafisa.net/> -

Permanent link:  
<https://wiki.rafisa.net/doku.php?id=de:bildungsplan:ictd2>

Last update: **2020/07/08 15:11**

