

PostDoc

Erkunden, Schnuppern, Bewerben

Die Post – ein exemplarischer Lernort für die Berufswahlkunde



Erkunden, Schnuppern, Bewerben – Detailinformationen



Schulstufe:

7.–9. Schuljahr

Inhalt/didaktische Ueberlegungen

Die Schweizerische Post ist eine der grössten Schweizer Arbeitgeberinnen. Durch ihre lange Geschichte geniesst sie eine starke Verwurzelung in diesem Land. Lernende mit einem Abschluss bei der Post stehen Tätigkeiten bei anderen Arbeitgebern offen. Die eigentliche «Postlehre» gibt es längst nicht mehr. Vielmehr versteht sich das Unternehmen heute als Sprungbrett für junge Leute zu Beginn ihres beruflichen Werdegangs. Durch das vorliegende Unterrichtsdossier erfahren die Schülerinnen und Schüler am Beispiel der Post, wie ein grosses und modernes Unternehmen organisiert ist.

Das Unterrichtsdossier besteht aus den folgenden zehn Unterrichtseinheiten, diese müssen nicht integral durchgearbeitet werden:

- L1 Kundenkontakt verlangt Spitzengefühl
- L2 Mitarbeitende der Post arbeiten Hand in Hand
- L3 Arbeit rund um die Uhr, auch wenn andere schlafen
- L4 Logistkdienstleistungen bei der Post und anderswo
- L5 Die Post – ein wichtiger Ausbildungsbetrieb
- L6 Was ein Ausbildungsplatz für junge Leute von heute bietet
- L7 Berufsbilder sind unterschiedlich
- L8 Was macht einen guten Lernenden aus?
- L9 Was sagt mir zu und was nicht?
- L10 So schaut mein Traumberuf/mein Traumarbeitgeber aus

Lehr-/Lernform

Verschiedene Lehr-/Lernformen möglich, die Arbeitsblätter sind unabhängig im Unterricht oder in Verbindung mit der Besichtigung eines Brief- oder Paketzentrum modular einsetzbar.

Zeitbedarf

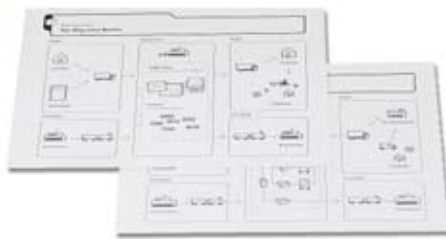
Individuell

Material

- 1 Broschüre «Kommentar für Lehrpersonen», inkl. 10 Arbeitsblätter/Kopiervorlagen
- 1 Poster «Berufe»
- Schema «Briefzentrum»
- Schema «Paketzentrum»
- Profile Postberufe

Computer/Internet

Informationsbeschaffung z.T. via Internet/Post-Website



Immer freundlich Kundenkontakt verlangt Fingerspitzengefühl



Thema

Der Kunde ist König



Didaktischer Ansatz

Aufgabe 1

- Entscheiden: Welche Reaktion ist angebracht?

Aufgabe 2

- Eigene Reaktion formulieren
- Auswertungsdiskussion: Eigene Reaktionsweisen hinterfragen
- Rollenspiel



Inhalt

In schwierigen Situationen
Kunden mit ihren Anliegen und
Wünschen ernst nehmen



Lernziel

Die Schülerinnen und Schüler
wissen, wie heikle Situationen
entschärft werden können.



Geschätzter Zeitbedarf

1–2 Lektionen

- 15 Min. Einführung und
Arbeitsblatt lösen
- 30 Min. Klassendiskussion
- evtl. zusätzliche Zeit für
Rollenspiele



Benötigtes Material

- Arbeitsblatt 1



Lösungsvorschläge

Aufgabe 1

Ort	Beurteilungsvorschlag
Am Schalter	1. mässig befriedigend 2. unbefriedigend/frech 3. am besten
Beim Briefkasten	1. unbefriedigend 2. unbefriedigend/frech 3. am besten
Am Telefon	1. am besten 2. mässig befriedigend 3. unbefriedigend/frech

Aufgabe 2

Im Postauto	«Bitte entschuldigen Sie die Verspätung. Leider konnte ich den Fahrplan nicht einhalten, da wegen des Unfalls der gesamte Verkehr aufgehalten wurde.»
An der Haustüre	«Sie können mir das beschädigte Paket mitgeben. Selbstverständlich werden wir für den Schaden aufkommen. Unser Kundendienst wird sich so rasch wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.»

**A
1**

Immer freundlich Kundenkontakt verlangt Fingerspitzengefühl

Freundlichkeit ist im Bereich von Kundendienstleistungen ein «Muss». «Der Kunde ist König» heisst das Motto. Auch in schwierigen Situationen gilt es, einen kühlen Kopf zu bewahren.

? Aufgabe 1: Versetze dich in die Lage der Postmitarbeiterin oder des Postmitarbeiters.
Welche der drei Antworten würdest du wählen?

Am Schalter

Ein Briefmarkensammler steht am Schalter und möchte die neuesten Briefmarken kaufen. Diese sind aber bereits ausverkauft. Der Kunde ist verärgert.



1 «Wir haben noch andere schöne Marken!»

2 «Schauen Sie doch bei anderen Poststellen vorbei. Vielleicht finden Sie ja noch welche ...»

3 «Ich erkundige mich, ob ein Nachdruck geplant ist. Wie kann ich Sie erreichen?»

Beim Briefkasten

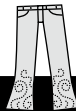
Kevin hat ein Vorstellungsgespräch verpasst, weil der A-Post-Brief mit der Einladung verspätet zugestellt wurde. Am nächsten Tag passt er die Briefträgerin an der Haustür ab.



1 «Wieso lassen Sie Ihren Ärger an mir aus? Ich kann nichts dafür!»

2 «98% der Briefe kommen pünktlich an. Sie haben halt einfach Pech gehabt.»

3 «Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. Bitte entschuldigen Sie. Ich werde der Ursache nachgehen und gebe Ihnen morgen Bescheid.»

Am Telefon

Larissa will im Laden ihre neue Hose mit der Postcard bezahlen. Leider klappt es nicht und Larissa muss die Hose dort lassen. Zuhause angekommen ruft sie sofort den Kundendienst von PostFinance an. Sie erfährt, ihr Konto sei im «Minus».



1 «Da Ihr Konto nicht genügend Deckung aufwies, konnte die Zahlung leider nicht ausgeführt werden.»

2 «Wir haben da unsere Vorschriften!»

3 «Sie können ja sonst auch nicht mehr ausgeben, als Sie im Portemonnaie haben ...»

? Aufgabe 2: Wie würdest du in den folgenden beiden Situationen reagieren?
Notiere deine Antworten auf die Rückseite dieses Blattes.

Im Postauto

Unterwegs ereignet sich ein Unfall zwischen einem Auto und einem Motorroller. Das Postauto erhält dadurch zehn Minuten Verspätung, so dass mehrere Personen den Zug verpassen. Ein Geschäftsmann geht wütend zum Chauffeur: «Wegen Ihnen habe ich den Zug verpasst!»

An der Haustüre

Der Paketbote übergibt ein Paket, das stark deformiert ist. Beim Öffnen bemerkt die Kundin, dass der Inhalt beschädigt ist. Sie beschwert sich: «Die Post trägt zu den Paketen keine Sorge!»

Das wünsche ich mir So schaut mein Traumberuf aus



Thema

Berufsträume versus Berufsalltag



Didaktischer Ansatz

Aufgabe 1

- Erwartungen abklären mittels Fragebogen

Aufgabe 2

- Vernetzt denken

Aufgabe 3

- Vergleichen, hinterfragen
- Klassendiskussion: Zuhören, aufeinander eingehen, hinterfragen, Stellung nehmen



Inhalt

Die Schülerinnen und Schüler überlegen sich ihre gegenwärtigen Prioritäten bei der Berufswahl.



Lernziel

Die Schülerinnen und Schüler können vordergründige, zum Teil prestigeorientierte von tiefgründigen, eher langfristig befriedigenden Berufserwartungen unterscheiden.



Geschätzter Zeitbedarf

1–2 Lektionen

- 10 Min. Einführung, Arbeitsblatt lösen
- 30 Min. Klassendiskussion



Benötigtes Material

- Arbeitsblatt 10



Klassendiskussion und weiterführende Tipps

Die drei Aufgaben des Arbeitsblattes bereiten eine Diskussion in der Klasse vor. Zur Ankurbelung der Diskussion können folgende Fragen dienen:

- Welche Fragen stehen in einem Zusammenhang? (Aufgabe 2)
- Was ist jedem von euch am wichtigsten? (evtl. Häufigkeit der Antworten an Wandtafel/Flipchart notieren lassen) Warum?
- Welcher Stellenwert kommt dem «guten Verdienst» zu? (Was nützt ein guter Verdienst, wenn die Arbeit unbefriedigend ist?)
- Was heisst heutzutage «ein sicherer Job»?

Das wünsche ich mir So schaut mein Traumberuf aus

Erinnerst du dich an deine ersten Berufswünsche? Wolltest du mit acht Jahren nicht Pilot oder Tierärztin werden? Mit Beginn der eigenen Berufswahlvorbereitungen gilt es, seine Wünsche mit den realistischen Möglichkeiten zu vergleichen. Das muss nicht heissen, dass du sämtliche geheimen Träume auf einmal begraben musst. Vielleicht lassen sich künstlerische, sportliche oder andere Interessen auch während deiner Berufsausbildung weiterentwickeln. Obwohl in unserer sich rasant verändernden Zeit eine Berufswahl längst nicht mehr für ein ganzes Leben gilt, so fällt dem Entscheid über deine Erstausbildung dennoch grosse Bedeutung zu.

? Aufgabe 1: Als Vorbereitung für eine Klassendiskussion füllst du unten stehenden Fragebogen mit deinen wichtigsten Erwartungen an einen künftigen Beruf aus. Kreuze bei jeder Zeile die zutreffende Antwort an.

Diese Erwartungen habe ich an meinen künftigen Beruf:	enorm wichtig	ziemlich wichtig	nicht besonders wichtig	absolut unwichtig
1 einen guten Verdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 viel Abwechslung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 gute menschliche Kontakte zu Kollegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 gute Weiterbildungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 gute Aufstiegsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 einen sicheren Job	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 mehrere Sprachen einsetzen zu können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 technische Fähigkeiten anzuwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 mein Organisationstalent zu beweisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 körperlich so richtig zuzupacken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 meine Kreativität einzusetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 möglichst für mich alleine zu arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 viele Kundenkontakte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 eine Arbeit im Freien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 viele grosse Herausforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 möglichst wenig zu tun zu haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 eher still im Hintergrund zu arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Zufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Anerkennung von anderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 möglichst keine Probleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

? Aufgabe 2: Überprüfe nochmals deine Antworten. Findest du Erwartungen, die in Zusammenhang stehen? Verbinde sie mit einer Linie am Rande der Tabelle.

? Aufgabe 3: Tausche dein Blatt mit einem Kollegen oder einer Kollegin aus.
 – Wo habt ihr Übereinstimmungen?
 – Habt ihr bei Aufgabe 2 die gleichen Antworten gefunden?