

## Modul 3: Modulbeschreibung Die Kraft der Kommunikation

**40 Lektionen  
zu 45 Minuten**

<b>Voraussetzungen</b>	Erfolgreich abgeschlossene Grundbildung als Coiffeuse / Coiffeur EFZ <sup>1</sup>
<b>Kompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• die Verkäufe steigern</li><li>• eine positive und gewinnende Haltung ausstrahlen</li><li>• die berufliche und persönliche Entwicklung positiv beeinflussen</li><li>• die Kundinnen durch berufliche Kompetenzen unterstützen und typengerecht beraten (Formen und Volumen)</li></ul>
<b>Niveau</b>	Niveau 1 – 3 (Niveaustufen Höhere Berufsbildung)

<sup>1</sup> Der Einfachheit halber wird für alle Personenbezeichnungen die weibliche Form gewählt.

<b>Niveaustufen Höhere Berufsbildung</b>		
<b>Niveau 1 = Wissen</b> entspricht K1 gemäss Prof. Frey	<b>Niveau 2 = Verstehen, Anwenden</b> entspricht K2 – K3 gemäss Prof. Frey	<b>Niveau 3 = In Zusammenhang bringen</b> entspricht K4 – K6 gemäss Prof. Frey
Wiedergeben, wie es gelernt wurde (auswendig gelern- te Inhalte abrufen, Automatisierung).	In eigene Worte fassen. Das Gelernte in eine neue Situation übertragen.	Am neuen Gegenstand komplexe Sachverhalte zer- legen, zusammenfügen, beurteilen.

## Modul 3: Modulbeschreibung Die Kraft der Kommunikation

**40 Lektionen  
zu 45 Minuten**

<b>Lernziele</b>	<p>Kompetenzen und Fähigkeiten entwickeln für die Kommunikation mit den Kundinnen Theoretische Kenntnisse mit der Praxis vernetzen und vertiefen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• professionelle Kommunikationstechniken beherrschen, anwenden und weitergeben</li><li>• professionelle Kommunikationstechniken im Beratungsgespräch mit Kundinnen beherrschen, anwenden und weitergeben</li><li>• auf Grund von vernetztem Handeln die Richtigkeit und Wirksamkeit dieser Methoden aufzeigen</li><li>• mit Fachausdrücken den Ablauf eines Beratungsgesprächs erklären</li><li>• die Kundenberatung zwischen Kundin / Coiffeuse erfassen (Feedback)</li><li>• die Möglichkeiten und Grenzen der empfohlenen Produkte aufzeigen</li><li>• eine Selbständige Arbeit (SA) über eine Kundenberatung erarbeiten (Aufwand: ca. 20 Lektionen), die SA wird am letzten Kurstag abgegeben</li></ul>
<b>Modulabschluss (Kompetenznachweis)</b> nachfolgend nur noch Modulabschluss genannt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bewertung SA</li><li>• Beratungsgespräch mit einer von <b>coiffureSUISSE</b> gestellten Testkundin; die Beratung wird anschliessend schriftlich festgehalten; unabhängiges Feedback der Testkundin und der Kandidatin gegenüber den Expertinnen (mündlich): 60 Minuten</li><li>• Noten 4,0 und höher bezeichnen eine genügende Leistung</li></ul>
<b>Wiederholung Modulabschluss</b>	<p>Der Modulabschluss kann bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit wiederholt werden. Zwischen den Wiederholungen müssen keine Fristen eingehalten werden.</p>

# Berufsprüfung nach modularem System mit Abschlussprüfung

Seite 3 / 5

**Modul 3: Modulbeschreibung**  
**Die Kraft der Kommunikation**

**40 Lektionen**  
**zu 45 Minuten**

<b>Kursausweis</b>	Dieses Modul wird ausschliesslich durch <i>coiffure</i> SUISSE angeboten.
<b>Zulassung zur Berufsprüfung</b>	Die Modulabschlüsse der Module 2 und 3 oder Gleichwertigkeitsbestätigungen und der Kursausweis von Modul 4 sind 5 Jahre gültig (Ausstellungsdatum bis Zulassungsdatum). Der Kursausweis von Modul 1 ist unbeschränkt gültig.

## Modul 3: Modulbeschreibung Die Kraft der Kommunikation

**40 Lektionen  
zu 45 Minuten**

Ziel	Inhalte	~ Lektionen	Bemerkungen
<b>Theorie</b>  Kundenbedienung (Kommunikation und Kompetenzen)	<b>Kommunikation – 1. Tag</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identität der Kundin erfassen</li><li>• Weshalb ist die Kundin zufrieden resp. ist sie noch zufrieden?</li><li>• Weshalb kommt die Kundin nicht mehr?</li><li>• Was geht in der Kundin vor (Gefühl, Verstand)?</li><li>• Die ausgesprochenen und nicht ausgesprochenen Wünsche der Kundin erfassen</li> <li>• Informationen, wie Selbständige Arbeit (SA) zum Thema „Kommunikation“ erarbeitet werden muss</li></ul>	8 Lektionen	<b>1. Tag</b> Der Unterricht wird durch die ausgewählte Kommunikationsspezialistin erteilt.  Die Referentinnen für die Kurstage 2-5 werden von der Kommunikationsspezialistin ausgebildet.

## Modul 3: Modulbeschreibung Die Kraft der Kommunikation

**40 Lektionen  
zu 45 Minuten**

Ziel	Inhalte	~ Lektionen	Bemerkungen
	<p><b>Kommunikation – 2.-5. Tag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hinweise für die Ausarbeitung der SA</li><li>• Konsolidierung und Festigung des am 1. Tag vermittelten Stoffs</li><li>• Rollenspiele mit Videoaufzeichnung (evtl. spielen die Kursteilnehmerinnen die Kundin; es können jedoch auch Drittpersonen zugezogen werden)</li><li>• Analyse der bis dahin gemachten Erfahrungen und Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten</li><li>• Die Kandidatin entwickelt ihre Persönlichkeit im Bereich der Kommunikation und setzt diese gegenüber der Kundin geschickt ein</li><li>• Hilfsmittel: Fotos, Farbkarten, Gestik, Kommunikation mündlich und visuell</li></ul> <p>Schlussfolgerung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die bessere Kommunikation führt zu einer besseren Kundenberatung (Wahl der Frisur, Produkte, Behandlung)</li></ul>	32 Lektionen	<p><b>Informationen zur SA</b> Diese wird als Hausaufgabe erarbeitet (s. Leitfaden). Sie muss am Ende des Moduls abgegeben werden und wird dann von Expertinnen korrigiert.</p> <p><b>Kursorganisation</b> Zwischen dem 3. und 4. Kurstag liegen 4 Wochen. Während dieser Zeit wird die SA als Hausaufgabe erstellt.</p>