

**Lernsequenz**  
**Kundenanfrage**  
**und**  
**Orientierung**

# 1 Lernsequenz: Kundenanfrage und Orientierung

## 1.1 Überblick über die 1. Lernsequenz

In dieser Lernsequenz werden Sie mit einer Kundenanfrage zur „Photovoltaik“ konfrontiert. Sie werden

- die Kundenanfrage analysieren,
- Ihre Erfahrungen, Interessen und Erwartungen zum Thema „Photovoltaik“ einbringen,
- einen Überblick über Ziele, Inhalte und Aufbau der Lerneinheit erhalten und
- Vereinbarungen über die weitere Vorgehensweise treffen.

## 1.2 Kundenanfrage

Es hat sich ein Kunde angemeldet, der sich für eine PV-Anlage interessiert.

**Führen Sie ein Kundengespräch durch, um die Vorstellungen und Wünsche des Kunden zu erfahren, damit später ein Angebot erstellt werden kann.**

***Führen Sie ein Kundengespräch durch***

- ☞ **Für die Gesprächsdurchführung nutzen Sie den Erhebungsbogen im Anhang 1!**

Weitere Aspekte klären Sie mit dem Kunden:

- Motivation des Kunden
- Finanzieller Rahmen
- Vereinbarung eines Termins zwecks Kundenberatung und Angebotspräsentation
- 
- 

## 1.3 Auswertung des Kundengespräches

Für die weitere Arbeit ist es bedeutsam, dass die Informationen des Kunden jedem Teilnehmer jederzeit präsent sind. Deswegen ist es hilfreich, wenn Sie die Informationen noch mal gemeinsam sammeln, auf ein Plakat schreiben und dieses für die Zeit der Durchführung dieser Lerneinheit gut sichtbar aufhängen.

**Analysieren Sie das Gespräch hinsichtlich der verwertbaren Informationen und schreiben Sie das Ergebnis auf ein Plakat und in Ihre Arbeitsmappe.**

*Analysieren Sie das Kundengespräch*

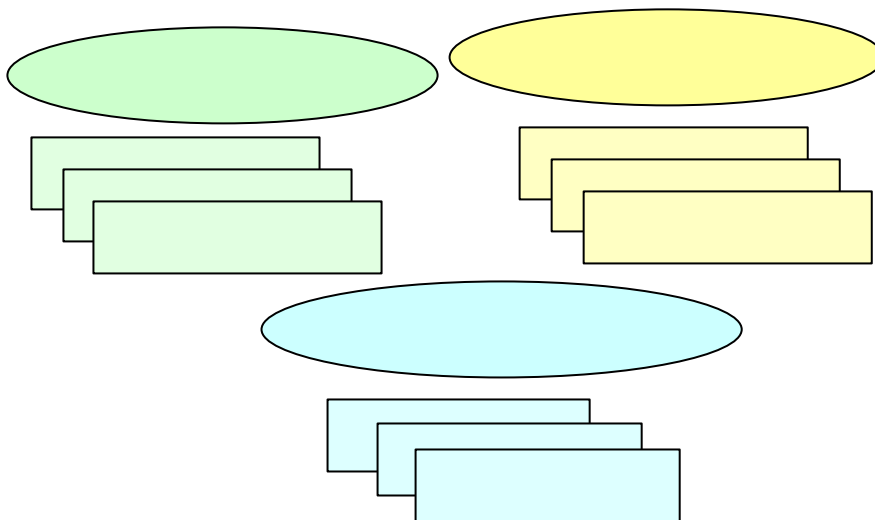
#### **1.4 Ihre bisherigen Kenntnisse und Erfahrungen zum Thema der Kundenanfrage**

Um den Kunden später umfassend beraten zu können, müssen Sie die ökologischen, wirtschaftlichen und technischen Aspekte dieser Technologie erforschen. Dafür ist es sinnvoll, ihre bisherigen Kenntnisse und Einstellungen zu dieser Technologie zusammen zu tragen.

**Notieren Sie stichwortartig auf Karten Ihre bisherigen Kenntnisse und Einstellungen zur PV-Technologie unter technischen, ökologischen und wirtschaftlichen Aspekten.**

*Formulieren Sie Ihre bisherigen Kenntnisse und Einstellungen zur PV-Technologie*

- ☞ **Schreiben Sie pro Karte nur ein Stichwort, groß, deutlich und in Druckschrift.**
- ☞ **Sinnvoll ist es, sich die Aufgabe in Gruppen aufzuteilen.**



**Stellen Sie Ihre Überlegungen im Plenum vor und ordnen Sie die Stichworte nach den oben dargestellten Aspekten. Diskutieren Sie über die Ergebnisse.**

*Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse*

Das Ergebnis des Plenumsgesprächs sollten Sie sich notieren, damit Sie später Ihre gegenwärtigen Kenntnisse und Einstellun-

gen mit denen nach der Durchführung der Lerneinheit verglichen und noch einmal überdenken können.

**Tragen Sie das Gesamtergebnis des Plenumsgesprächs in die unten stehende Tabelle ein.**

**Übernehmen Sie das Gesamtergebnis**

Technische Aspekte
Ökologische Aspekte
Wirtschaftliche Aspekte

## 1.5 Die Aufgabenstellung klären und das weitere Vorgehen planen

Nachdem Sie Ihre bisherigen Kenntnisse und Einstellungen zur Photovoltaik-Technologie dargestellt haben, ist es sinnvoll, das weitere Vorgehen zu planen. Die folgende Abbildung soll Ihnen einen Überblick über die Inhalte und den Ablauf der Lerneinheit geben. Dieser Überblick soll Ihnen ermöglichen, immer nachvollziehen zu können, wo Sie im Lernprozess stehen. Wenn Ihnen etwas nicht verständlich ist oder Sie Anregungen haben, scheuen Sie sich nicht, die Fragen, Wünsche und Anregungen zu äußern.

**Führen Sie über die weitere Vorgehensweise mit ihrem Ausbilder ein Gespräch.**

***Haben Sie Fragen und Anregungen zu Inhalt und Ablauf der Lerneinheit?***

### Lernsequenz 1

Thema: Kundenanfrage und Orientierung

Aufgabe: Analysieren Sie die Kundenanfrage und planen Sie das weitere Vorgehen

### Lernsequenz 2

Thema: Erkundung

Aufgabe: Erkunden Sie eine Photovoltaikanlage

### Lernsequenz 3

Thema: Experimente

Aufgabe: Führen Sie Experimente zur photovoltaischen Energiewandlung durch

### Lernsequenz 4

Thema: Installation

Aufgabe: Installieren Sie eine Photovoltaikanlage

### Lernsequenz 5

Thema: Planung

Aufgabe: Planen und Dimensionieren Sie eine Photovoltaikanlage und erstellen Sie ein Angebot

### Lernsequenz 6

Thema: Kundenberatung und Bewertung

Aufgabe: Führen Sie eine Kundenberatung durch und bewerten Sie die Lerneinheit und Ihre Leistung