Verständlich erklären und dokumentieren

Thema

Technische Sachverhalte einfach erklären und mit Skizzen oder Aufzeichnungen unterstützen.

Lernziele

- Du erklärst technische Probleme ohne unnötige Fachbegriffe.
- Du passt deine Sprache an Kundinnen und Kunden an.
- Du verwendest bei Bedarf Hochdeutsch.
- Du unterstützt Erklärungen mit Skizzen, Screenshots oder kurzen Aufzeichnungen.
- Du dokumentierst Erklärungen so, dass andere sie nachvollziehen können.

Ausbildungsblatt

Kundinnen und Kunden müssen nicht die gleiche Fachsprache kennen wie ICT-Fachpersonen. Eine gute Erklärung hilft der Person, das Problem oder die Lösung zu verstehen, ohne sie mit Fachbegriffen zu überfordern.

Fachbegriffe sind nicht grundsätzlich falsch. Sie müssen aber erklärt werden, wenn sie für das Verständnis notwendig sind. Statt “Der Client hat vermutlich ein Authentifizierungsproblem” kannst du sagen: “Der PC kann Ihre Anmeldung im Moment nicht korrekt überprüfen.”

Für fremdsprachige Personen ist Hochdeutsch oft verständlicher als Dialekt. Sprich langsam, verwende kurze Sätze und prüfe, ob die Erklärung verstanden wurde.

Skizzen, Screenshots oder kurze Aufzeichnungen können helfen, wenn mehrere Schritte nötig sind. Wichtig ist, dass keine vertraulichen Daten sichtbar sind und dass die Darstellung eindeutig bleibt.

Aufgabe welche die Lernenden erreichen müssen

Wähle drei technische Situationen und schreibe je eine einfache Erklärung für Kundinnen und Kunden.

Verwende diese Situationen:

- falscher Account in Teams
- PC startet langsam
- Netzwerk funktioniert in einem Raum nicht

Für jede Situation erstellst du:

- eine Erklärung mit Fachbegriffen
- eine verbesserte Erklärung ohne unnötige Fachbegriffe
- eine kurze Hochdeutsch-Version
- eine Idee für eine Skizze, einen Screenshot oder eine Aufzeichnung

Tipps für die Informationsbeschaffung

- Lies deine Erklärung laut vor und prüfe, ob sie natürlich klingt.
- Verwende aktive Sätze.

- Vermeide Abkürzungen, wenn sie nicht nötig sind.
- Prüfe bei Bildern oder Aufzeichnungen, ob keine persönlichen Daten sichtbar sind.

Lernzielkontrolle

1. Warum sind Fachbegriffe im Kundengespräch oft problematisch?
2. Wann ist ein Fachbegriff trotzdem sinnvoll?
3. Warum kann Hochdeutsch im Support wichtig sein?
4. Wann hilft eine Skizze mehr als eine mündliche Erklärung?
5. Was musst du bei Screenshots oder Aufzeichnungen beachten?
6. Woran erkennst du, ob eine Erklärung verstanden wurde?

Zeitbudget

Zeit: ca. 2h