

Ni erhvervsskoler sætter med dette projekt fokus på den grønne omstilling i undervisningen.

FORLØBSBESKRIVELSE

Titel på forløbet:	Kundeservice og faglig kommunikation
Uddannelsessted:	EUC Syd, Lundsbjerg, 6200 Aabenraa.
Uddannelse:	Personvognsmekaniker
Fag og niveau:	2. Hovedforløb Kundeservice og faglig kommunikation
Undervisningstimer i klokketimer:	28 timer
Indhold:	Eleverne skal igennem 11 praktiske og teoretiske opgaver arbejde med kundeservice og faglig kommunikation herunder arbejde med Ai, fremmede sprog og GDPR-regler.
Faglige mål:	<p>Faglig kommunikation og kundeservice - Rutineret (22794)</p> <ul style="list-style-type: none"> Lærlingen kan anvende dokumentationsmetoder i forhold til almindelige reparations- og vedligeholdelsesopgaver ved hjælp af videodokumentation og it-platforme på værkstedet på både dansk og et fremmedsprog. Lærlingen kan på en forståelig og hensigtsmæssig måde redegøre for planlægnings- og arbejdsopgaver over for kolleger og kunder på dansk og et fremmedsprog. Lærlingen kan søge og udvælge relevante informationer ved hjælp af alment brugt informationsteknologi på dansk og et fremmedsprog via internet og it-bårne værkstedsplatforme. Lærlingen kan anvende generativ AI som hjælpeværktøj til at søge, vurdere og udvælge fagligt relevante informationer i forbindelse med kommunikationsopgaver. Lærlingen kan udføre faglig prompting på mindst en generativ AI, og efterfølgende foretage en faglig vurdering af kvaliteten af de svar, som modellen giver.

	<ul style="list-style-type: none"> • Lærlingen kan forstå og håndtere data i overensstemmelse med gældende retningslinjer for sikker datahåndtering, herunder regler angivet i GDPR, ved brug af generativ AI. • Lærlingen kan anvende grundlæggende strategier i kommunikationen med forskellige kundegrupper på dansk og et fremmedsprog. • Lærlingen kan forklare hvordan medarbejderens adfærd og kundekontakt påvirker virksomhedens relation til kunder og samarbejdspartnere.
Hold, antal elever, der deltager i undervisningen, fraværsliste vedhæftes:	Hold L26mehf21, 10 elever, 2. hovedforløb
Vedlagt materiale:	"C:\Users\Kenan0005\OneDrive - EUC Syd\H2\Kundeservice\Faglig kommunikation og kundeservice 22794"
Hvad er nyt ift. det, du plejer at undervise i:	<p>Eleverne har ikke før arbejdet med Ai og har derfor ingen viden om, brug af dette Ai eller dens påvirkning på miljøet.</p> <p>Eleverne har ikke tidligere arbejdet med GDPR-regler.</p>
Mål ift. grøn omstilling, bæredygtighed, de 17 verdensmål:	<p>Lærlingen arbejder med grøn omstilling og bæredygtighed gennem digital dokumentation, informationssøgning og anvendelse af moderne teknologier som AI. Gennem professionel kommunikation vejledes kunder om vedligeholdelse og løsninger, der kan reducere ressourceforbrug og miljøpåvirkning. Der lægges vægt på ansvarlig datahåndtering, kvalitet i arbejdet og kritisk anvendelse af information. Samtidig styrkes samarbejde, innovation og ansvarlig virksomhedsdrift. Arbejdet understøtter særligt FN's Verdensmål 4, 8, 9, 12, 13, 16 og 17.</p>
Udviklet af:	Kenneth Andersen, Faglærer Auto, Euc Syd.
Dato:	19-08-26