**Informationen zur Gruppenphase**

**1. Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten (80 Std.)**

| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | Den Verkaufsprozess von Waren und Dienstleistungen des Unternehmens analysieren. | 20 Std. | Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Verkaufsprozess von Produkten und Dienstleistungen des Großhandels an den verschiedenen Stellen der Wertschöpfungskette unter Zuhilfenahme eines Warenwirtschaftssystems.  Bei Vertragsabschlüssen beachten sie rechtliche Regelungen und deren Wirkung *(Willenserklärungen, Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Besitz, Eigentum, Grundsatz der Vertragsfreiheit, Formvorschriften).*  Die Schülerinnen und Schüler nutzen und bewerten die verschiedenen Möglichkeiten der Kundenkontaktaufnahme (*Direktvertrieb, indirekter Vertrieb, Onlinevertrieb)*.  Sie analysieren die Rechte und Pflichten, die sich aus einem Kaufvertrag ergeben.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |
| 2.2 | Anfragen unter Beachtung der Kundenbonität bearbeiten und Angebote erstellen. | 10 Std. | Die Schüler und Schülerinnen ermitteln und bewerten die Bonität von möglicher Neukunden und bearbeiten Anfragen.  Sie erstellen unter Berücksichtigung von gesetzlichen Regelungen (*Zahlungsbedingungen, Frachtklauseln, Verpackungsklauseln, Lieferzeit, Preisabzügen*) und Nutzung verschiedener Freizeichnungsklauseln kundenspezifische Angebote in Schriftform und in digitaler Form.  Die Schülerinnen und Schüler überprüfen die Einhaltung von Vorschriften zum Datenschutz und leiten erforderliche Maßnahmen ein. Sie reflektieren die Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit auch für ihr eigenes Leben und ihre Mitverantwortung in der Gesellschaft.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |
| 2.3 | Beratungs- und Verkaufsgespräche durchführen und auf Kundeneinwände reagieren. | 12 Std. | Die Schülerinnen und Schüler führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter der Berücksichtigung von Techniken der Gesprächsführung durch.  Hierbei informieren sie sich über verschiedenen Arten und Phasen eines Verkaufsgespräches von der Kontaktaufnahme zum Kunden bis zum erfolgreichen Abschluss der Verkaufsverhandlung.  Die Schülerinnen und Schüler lernen die verschiedenen Techniken der Einwandbehandlung und Preisnennung kennen und wenden diese situationsgerecht an.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |
| 2.4 | Kaufverträge unter Beachtung betrieblicher Regelungen rechtskräftig abschließen. | 20 Std. | Für die Vertragsgestaltung und Vertragsabschlüsse im Großhandel informieren die Schülerinnen und Schüler sich über die relevanten rechtlichen Regelungen und besonderen Möglichkeiten der Kaufvertragsgestaltung *(Allgemeine Geschäftsbedingungen, Anpreisung, Angebot, Bestellung, Eigentumsvorbehalt, Kaufvertragsarten).*  Die Schüler und Schülerinnen binden in die Kaufvertragsgestaltung verschiedene Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote ein.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |
| 2.5 | Lieferscheine und Rechnungen erstellen und kontrollieren. | 8 Std. | Die Schüler und Schülerinnen bereiten unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems die erhobenen Auftragsdaten für den Prozess der Vertragsabwicklung auf und erstellen Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung.  Sie gleichen die Auftragsbestätigung und den Lieferschein mit der Bestellung inhaltlich ab und kontrollieren die Rechnung sachlich und rechnerisch.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |
| 2.6 | Den Verkaufsprozess unter Beachtung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung optimieren. | 10 Std. | Die Schülerinnen und Schüler formulieren für die Anbahnung und Abwicklung des Vertragsabschlusses im Großhandel Anforderungskriterien, welche eine rechtssichere Gestaltung der Prozessschritte von der Anfrage eines Neukunden bis zum Vertragsabschluss rationalisieren.  Sie beurteilen ihre Entscheidungen bei der Abwicklung von Verkaufsprozessen anhand der Kriterien Kundenbindung, Verkaufsförderung und Benutzerfreundlichkeit *(Absprungrate),* Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit. Sie entwickeln im Team Optimierungsmöglichkeiten und leiten Maßnahmen zur Verbesserung ab.  Die Schüler und Schülerinnen etablieren ein Beschwerdemanagementsystem und vergleichen verschiedene Optionen innerhalb eines After-Sales-Service.  Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. |