|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Geschäftsprozesse im Groß- und Außenhandelsmanagement**Lernfeld 2:** Aufträge kundenorientiert bearbeiten (80 UStd.)**Lernsituation 2.2:** Anfragen unter Beachtung der Kundenbonität bearbeiten und Angebote erstellen. (10 UStd.) |
| Einstiegsszenario Die Verkaufssachbearbeiterin bzw. der Verkaufssachbearbeiter der BÜRO-PLAN GmbH erhält von einer Neukundin oder einem Neukunden aus Nürnberg eine Anfrage mit der Bitte um ein Angebot über 40 Bürostühle „Typ Ergoline 500“. Diese Anfrage soll bearbeitet und ein Angebot dazu erstellt werden. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Übersicht mit Aspekten einer Kundenbonitätsprüfung
* Übersicht mit den wesentlichen Inhalten und Besonderheiten eines Angebotes mit den jeweils unterschiedlichen Ausprägungen
* schriftliches und auf die Anfrage ausgerichtetes Angebot
* Datensatz über einen potenziellen Neukunden in der Kundendatei eines Warenwirtschaftssystems
* Konzepte zur Verbesserung des Datenschutzes im Unternehmen

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Bewertung der digitalen Pinnwände
* Bewertung der schriftlichen Angebote
* Bewertung durch Lernerfolgsüberprüfung bzw. Kurzüberprüfungen mittels Quizsoftware
* Übungs- und Vertiefungsaufgaben aus dem eingeführten Lehrbuch
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* planen ihre eigene Vorgehens- und Arbeitsweise
* informieren sich über Formen, Arten und rechtliche Bedeutung einer Anfrage zur Anbahnung einer Geschäftsbeziehung
* ermitteln verschiedene Aspekte einer Kundenbonitätsbewertung
* analysieren verschiedene Unternehmensratings
* informieren sich über die rechtliche Bedeutung eines Angebotes als verbindliche Willenserklärung im Rahmen eines Kaufvertrages
* informieren sich über die verschiedenen inhaltlichen Aspekte eines Angebotes unter besonderer Berücksichtigung der verschiedenen Ausprägungen
* erstellen unter Nutzung eines Textverarbeitungsprogramms ein auf die Anfrage ausgerichtetes schriftliches Angebot
* erfassen relevante Kundendaten in einem Warenwirtschaftssystem und unterscheiden verschiedene Kundendatenarten
* erkennen die Bedeutung einer adäquaten Datensicherung im Unternehmen und analysieren die Problematik eines möglichen Datenverlustes oder Datendiebstahles
* entwickeln grundlegende Konzepte zur Verbesserung des Datenschutzes im Unternehmen
* diskutieren die Bedeutung der Datenschutzgrundverordnung unter Berücksichtigung betrieblicher als auch persönlicher Auswirkungen
* präsentieren und diskutieren die Arbeitsergebnisse unter Einbindung eines Visualizers
* reflektieren den Arbeitsprozess unter Anwendung einer App zur Bewertung, Einteilung und Visualisierung

Deutsch/Kommunikation* erkennen und nutzen gestalterische Elemente des kaufmännischen Schriftverkehrs zur Anbahnung eines Vertragsabschlusses unter Anwendung der DIN 5008
* entwickeln verschiedene kaufmännische Satzbausteine und Formulierungsgrundsätze und wenden diese zielgerichtet und adressatengerecht an.
 | Konkretisierung der Inhalte* Formen, Arten und rechtliche Bedeutung von Anfragen
* Kreditfähigkeit, Bonität, Bonitätsaspekte und Unternehmensrating
* rechtliche und inhaltliche Aspekte eines Angebotes (z. B. Freizeichnungs-, Fracht- und Verpackungsklauseln, Gütezeichen, Zahlungsoptionen, Lieferzeiten, Rabattstaffel)
* Stammdatenerfassung und Stammdatenmanagement
* Sicherungsmöglichkeiten von Kundendaten
* Folgen eines Datenverlustes oder Datendiebstahls
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Informationen aus Fachbüchern und Internetquellen recherchieren, selektieren, analysieren und anwenden
* Expertengespräche konstruktiv vorbereiten, die Gesprächsinhalte protokollieren und problemlösend anwenden
* arbeitsgleiche und arbeitsteilige Gruppenarbeit zur Bearbeitung der sich aus der Lernsituation abgeleiteten Problembereiche
* Erstellung von verschiedenen digitalen Pinnwänden je Arbeitsgruppe zur Strukturierung und Visualisierung der Arbeitsergebnisse
* Entwurf eines Angebotsschreibens unter Verwendung einer Textverarbeitungssoftware
* Präsentation und Diskussion der Arbeitsergebnisse unter Einbindung eines Visualizers
* Bewertung der Arbeitsergebnisse im Klassenverband
 |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleFachbuch, Internetrecherche, Expertengespräche (z. B. Bankmitarbeiter/Bankmitarbeiter aus dem Firmenkundenbereich oder Datenschutzbeauftragte/ Datenschutzbeauftragter eines Ausbildungsbetriebes), Kurztests mit Quizsoftware, Lernplattform |
| Organisatorische HinweiseAbsprachen der beteiligten Fachkolleginnen/Fachkollegen, EDV-Räume einbinden, WLAN/LAN sicherstellen, Nutzungsmöglichkeit eines Warenwirtschaftssystems sicherstellen, Nutzungsmöglichkeit einer Textverarbeitungssoftware sicherstellen, frühzeitige Kontaktaufnahme und Terminkoordinierung bei der Einbindung von externen Expertinnen und Experten |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)