**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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 er 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 Kompetenzen  Die 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/Fundstelle  Fachbuch, Internetrecherche, Expertengespräche (z. B. Bankmitarbeiter/Bankmitarbeiter aus dem Firmenkundenbereich oder Datenschutzbeauftragte/ Datenschutzbeauftragter eines Ausbildungsbetriebes), Kurztests mit Quizsoftware, Lernplattform | |
| Organisatorische Hinweise  Absprachen der beteiligten Fachkolleginnen/Fachkollegen, EDV-Räume einbinden, WLAN/LAN sicherstellen, Nutzungsmöglichkeit eines WWS 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.)