|  |  |
| --- | --- |
| 2. Ausbildungsjahr  **Bündelungsfach:** Wirtschafts- und Sozialprozesse  **Lernfeld 5:** Kaufverträge erfüllen (60 UStd.)  **Lernsituation 5.1:** Kaufvertragsstörungen (10 UStd.) | |
| Einstiegsszenario  Das Reisebüro Reiselust GmbH aus Köln möchte im Rahmen einer Image-Kampagne einige Kundenberatungsplätze nach den neuesten Firmengrundsätzen umgestalten. Dies bezieht sich sowohl auf technische Standards (WLAN, DSL, Breitband etc.) als auch auf gestalterische Aspekte (CI, Nachhaltigkeit, Wohlfühlatmosphäre etc.). Diese neu gestalteten Verkaufsplätze/-räume sollen das Kundengespräch optimieren und den Beratungs- und Verkaufsprozess positiv beeinflussen. Wiedereröffnung ist am 12.06.2020.  Aus diesem Grund kauft das Reisebüro Reiselust GmbH fünf exklusive Schreibtischkombinationen (Schreibtischplatte aus Buche mit einem grauen Untergestell) mit Bestuhlung (fünf blaue Schreibtischdrehstühle und zehn Besucherstühle incl. Firmenlogo auf dem Stuhlrücken) bei der Primus GmbH, einer Großhandlung für Büromöbel in Duisburg.  Die Primus GmbH hat die bestellte Ware nicht vorrätig und ordert diese daraufhin bei ihrem Stamm-Lieferanten, der Bürodesign GmbH, einem Hersteller für Büromöbel aus Köln. Hierbei ist besonders auf die Lieferzeit bzw. den Liefertermin von der Bürodesign GmbH zu achten, da   * die bestellte Ware von der Primus GmbH bereits als Fixkauf (10.06.2020) an das Reisebüro Reiselust GmbH weiterverkauft wurde und * die Besucherstühle 14 Tage vorher geliefert werden müssen, da sie noch bei der Primus GmbH mit dem Firmenlogo der Reiselust GmbH beflockt werden müssen (Warenveredelung).   Für diesen Veredelungsprozess beauftragt die Primus GmbH ein Fremdunternehmen, die KD-KreativDesign GmbH aus Aachen. Diese kommt am 27.05.2020zur Primus GmbH, um die Stühle zu beflocken. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * software-gestützte Prozessdarstellung des Ein-/Verkaufsprozesses mit geeigneten Werkzeugen: Bestellung der Reiselust GmbH 🡺 Primus GmbH 🡺KD-KreativDesign GmbH unter besonderer Berücksichtigung von Kaufvertragsstörungen * Übersicht: Zustandekommen eines Kaufvertrages mit Rechten und Pflichten, Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft * digitale Kartenabfrage (Problem 🡺 Kaufvertragsstörung 🡺 mögliche Lösung) * Handlungsanweisung/Leitfaden zum betriebsinternen Umgang mit Kaufvertragsstörungen * Fächerübergreifendes Handlungsprodukt: Geschäftskorrespondenz nach DIN 5008 zu Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Mängelrüge, Annahmeverzug und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung   Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * planen selbstständig den Ablauf des Geschäftsprozesses mit seinen Zusammenhängen und Schnittstellen unter Beachtung unternehmensinterner Vorgaben und Notwendigkeiten, indem sie den gesamten Prozessablauf mit Hilfe einer geeigneten Software darstellen und als Orientierung nutzen * erarbeiten für eine konkrete Situation eines Geschäftsprozesses Lösungsvorschläge, die rechtlich korrekt und wirtschaftlich sinnvoll sind. * reflektieren die Problematik für die eigene Kundenzufriedenheit, wenn der Lieferant nicht ordnungsgemäß liefert, sowie daraus resultierende, mögliche Folgen für das eigene Unternehmen * nutzen vorhandene Rechner und Vorgaben der DIN 5008 zur Erstellung kaufmännischen Schriftverkehrs * gestalten diesen Schriftverkehr formal und inhaltlich korrekt, um das Image des eigenen Unternehmens zu fördern * erstellen softwaregestützt eine Handlungsanweisung, in der die Vorgehensweise bei Kaufvertragsstörungen formuliert ist und die betriebsintern genutzt werden kann * erkennen die Notwendigkeit, Geschäftsprozesse im Hinblick auf Zeitmanagement und Zielorientierung zu bewerten und zu reflektieren, um möglichst konkrete Anweisungen zu generieren und im Unternehmen effizient arbeiten zu können sowie um eine einheitliche Vorgehensweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten * erkennen die Relevanz einer standardisierten Vorgehensweise bei Kaufvertragsstörungen nicht nur im beruflichen, sondern auch im privaten Kontext * arbeiten selbstständig, diszipliniert und zielorientiert. Sie halten sich an die Handlungsanweisungen, besprechen sich bei Problemen und gehen respektvoll miteinander um. | Konkretisierung der Inhalte   * software-gestützte Darstellung des Ein-/Verkaufsprozesses mittels geeigneter Werkzeuge (z. B. Struktogramm) in den betriebswirtschaftlichen Bezügen * Rechtliche Grundlagen des Kaufvertragsrechts und der Störungen bei Kaufverträgen * Abwägen sinnvoller Lösungsmöglichkeiten zur Regulierung von Kaufvertragsstörungen * Anwenden gängiger formaler Vorschriften zum kaufmännischen Schriftverkehr |
| Lern- und Arbeitstechniken   * selbstständiges Arbeiten mit einem Ablaufplan, Stationenlernen * kooperatives Arbeiten: Murmelrunde, Partnerarbeit, Gruppenarbeit * Informationsverarbeitung: Textrecherche (Arbeit mit Gesetzestexten aus dem Internet oder mit vorgegebenen Gesetzestexten) * Sichere Anwendung der Textverarbeitungssoftware zur Geschäftsbrieferstellung unter Beachtung der DIN 5008 * Visualisieren und Präsentieren: digitale Kartenabfrage und Reflexion, Erstellung und Präsentation des Leitfadens zum Umgang mit Kaufvertragsstörungen | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle  Hinterlegt im Schulnetzwerkordner des DWO „G/WSP/Lernfeld 5/Kaufverträge erfüllen“  Informationstexte: Auszüge aus Gesetzestexten (<http://www.gesetze-im-internet.de/>)  Zusatzmaterial: Übungs- und Vertiefungsaufgaben, Mustergeschäftskorrespondenz unter Beachtung der DIN 5008 | |
| Organisatorische Hinweise   * Unterrichtsraum mit PC * Infrastruktur zur Nutzung von Standardbüroanwendungen und digitalen Tools | |

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