Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 3: „Kundenaufträge bearbeiten und überwachen“ (80 UStd.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert (UStd.)** |
| 3.1 | Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebotes für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung. | 30 |
| 3.2 | Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des  CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung. | 20 |
| 3.3 | Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung der Kundin bzw. des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung. | 30 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Curricularer Bezug:**  Ausbildungsjahr: 1  Lernfeld Nr. 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 UStd.)  Lernsituation Nr. 3.1: Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebots für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung (30 UStd.) | |
| **Handlungssituation:**  Eine neue Kundin oder ein neuer Kunde möchte für die Herstellung von Kastenmöbeln mit unterschiedlichen Einlegern und Verbindungen ein universelles CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung aus dem Leistungsangebot erwerben. Bei einem Termin vor Ort in der Produktion der Kundin bzw. des Kunden sollen die notwendigen Spezifikationen geklärt werden. Das vollständige Angebot soll nach der Prüfung des Neukunden erstellt werden. Das Angebot soll zusätzliche gewünschte Serviceleistungen in Bezug auf die vorausschauende Wartung des Bearbeitungszentrums im Fernzugriff und vor Ort enthalten. | **Handlungsergebnis:**   * Gesprächsprotokoll/Leistungsanforderungen der Kundenanfrage * Übersicht der Serviceleistungen * Kalkulation des Verkaufspreises (erstellt mithilfe einer Tabellen-kalkulations-Software) * Freibleibendes Angebot (erstellt mithilfe einer Textverarbeitungs-Software) * Dokumentation der Schritte der Auftragsabwicklung * Darstellung der Prozessschritte * Kriterienliste zur Beurteilung eines Kundenstatus |
| **Berufliche Handlungskompetenz** **als vollständige Handlung:**  Die Schülerinnen und Schüler   * analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot * verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung * informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen * bearbeiten die Kundenanfrage, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für die Neukundin bzw. den Neukunden auf Basis der sachlogischen Entscheidungsstruktur auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit * kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis * entwickeln ein Kalkulationsschema * erstellen ein Angebot. | **Konkretisierung der Inhalte:**   * Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages als Entscheidungsstruktur * Besitz, Eigentum * Allgemeine Geschäftsbedingungen * Bonität * Serviceleistungen * Zahlungsbedingungen * Lieferbedingungen * Nachhaltigkeit bei Produktion, Lieferung und Service * Ermittlung des Verkaufspreises * Angebotserstellung * Darstellung der Teilprozesse der Auftragsabwicklung * Kundenstatus |
| **Didaktisch-methodische Anregungen:**  (z. B. Möglichkeiten der Leistungsbewertung und Lernortkooperationen sowie Materialien und Medien)  **Lern- und Arbeitstechniken**  Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit, Reflexion des Arbeitsprozesses der Auftragsabwicklung  **Unterrichtsmaterialien/Fundstelle**  Kundenanfrage, Spezifikationen des Holzbearbeitungszentrums, Grundrissplan der Produktionsstätte, Daten des Leistungsangebots  aus einem betrieblichen Informationssystem, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm  **Organisatorische Hinweise**  Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten  Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Bewertung der Präsentation zu den Teilprozessen der Auftragsabwicklung * Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse

(Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)