|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen**  | **Zeitrichtwert (UStd.)** |
| 3.1 | Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines freibleibenden 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: 1Lernfeld Nr. 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 UStd.)Lernsituation Nr. 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 UStd). |
| **Handlungssituation:**Die Kundin/der Kunde für das universelle CNC-Bohrungs- und Fräsbearbeitungszentrum hat auf unser Angebot (aus Lernsituation 3.1.) reagiert. Bezüglich unseres Angebots wünscht die Kundin / der Kunde eine Hinzunahme eines Full-Service-Pakets.  | **Handlungsergebnis:*** Ergänzte Leistungsanforderungen der Kundin bzw. des Kunden
* Angepasste Kalkulation des Verkaufspreises (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulations-Software)
* Auftragsbestätigung (erstellt mithilfe einer Textverarbeitungs-Software)
* Dokumentation der Auftragsabwicklung
* Darstellung der Prozessschritte mit Verweisung auf Teilprozesse (EPK)
* Ausgangsrechnung
 |
| **Berufliche Handlungskompetenz** **als vollständige Handlung:**Die Schülerinnen und Schüler: * analysieren die Kundenbestellung in Hinblick auf Übereinstimmungen mit dem Angebot
* verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse eines Kaufvertrags
* recherchieren die rechtlichen Grundlagen im Rahmen des Zustandekommens des Kaufvertrages und weiterer Vertragsarten (digital)
* kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis und erstellen eine Auftragsbestätigung (Tabellenkalkulationsprogramm)
* kommunizieren im Rahmen des Auftragsprozesses mit anderen Funktionsbereichen im Unternehmen und mit dem Kunden und wählen dazu geeignete Kommunikationskanälen auch unter Berücksichtigung des Datenschutzes und Datensicherheit aus
* erstellen auf Basis des finalen Angebots eine Rechnung
* reflektieren und bewerten den betrachteten Teilprozess der Lernsituation im Hinblick auf die verwendeten digitalen Tools (z. B. Textverarbeitung, EPK, Kommunikationskanäle) und im Hinblick auf die losungsorientierte Prozessbearbeitung des Kundenauftrags.
 | **Konkretisierung der Inhalte:*** Zustandekommen des Kaufvertrages (fallbezogen + weitere Varianten)
* Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft
* Vertragsarten (Kaufvertrag, Dienstvertrag, unterschiedliche Behandlungen der Zahlungsbedingungen z.B. Skonto)
* Eigentumsübertragung
* Funktionen der Auftragsbestätigung
* Service-Leistungen
* Schritte der weiteren Auftragsverfolgung mit Fristenüberwachung im Unternehmen inklusive Schnittstellen (welche Stelle im Unternehmen sind davon berührt und welche Informationen werden benötigt?)
* Fakturierung
* Bestandteile einer Rechnung
 |
| **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**Kundenbestellung, Daten des Leistungsangebots aus einem betrieblichen Informationssystem (Service), Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm, Lehrbuch**Organisatorische Hinweise**Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten- Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse |

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