**Informationen zur Gruppenphase**

1. **Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld Nr. 5: Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten (40 UStd.) 2. Ausbildungsjahr** | | | |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Kompetenzen aus dem KMK-Rahmenlehrplan**  **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem Fachlehrplan** |
| 5.1 | Analyse von Stornierungen und Rückabwicklungen sowie Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen für den betrieblichen Prozess unter Berücksichtigung rechtlicher Aspekte | 12 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Gründe für Retouren und Stornierungen sowie für Leistungsstörungen. Sie ermitteln deren Häufigkeit (Retouren-, Stornoquote). Sie analysieren den Prozess der Rückabwicklung im Unternehmen hinsichtlich der Kundenzufriedenheit.  Die Schülerinnen und Schüler planen Verbesserungen betrieblicher Regeln und Hilfsmittel zur effizienten und kundenfreundlichen Rückabwicklung (Widerrufsformular, Retourenschein, Retourenlabel).  Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten selbstständig Rückabwicklungen (Widerruf, Umtausch, Stornierung, Beschwerde, Kaufpreiserstattung) unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg.  Die Schülerinnen und Schüler werten die Abwicklung von Retouren und Stornierungen in Bezug auf Kosten, Effizienz, Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit aus. Sie leiten daraus Vorschläge für die Weiterentwicklung von Online-Angebot und Vertragsabwicklung ab. Sie schlagen Maßnahmen zur Verringerung von Retouren, Stornierungen sowie Nicht- und Nachlieferung auch unter ökologischen Aspekten vor.  Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigene Arbeitsweise beim Umgang mit Kunden auf der Grundlage der Rolle als Dienstleister. |
| 5.2 | Kundenorientiert reagieren bei Leistungsstörungen der Käuferin/des Käufers und unterbreiten von Vorschläge zur Minimierung dieser Leistungsstörungen. | 12 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler überwachen die ordnungsgemäße Vertragserfüllung.  Bei Zahlungsverzug und Annahmeverzug führen sie notwendige Maßnahmen kunden- und unternehmensorientiert durch (kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren, Verjährung). Sie kommunizieren bei deren Umsetzung lösungsorientiert mit den Vertragspartnern. |
| 5.3 | Kundenorientiert reagieren bei Leistungsstörungen des Verkäufers und Vorschläge zur Minimierung von Leistungsstörungen unterbreiten und evaluieren. | 16 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler überwachen die ordnungsgemäße Vertragserfüllung.  Zur Behebung von Leistungsstörungen (Mangelhafte Lieferung, Lieferungsverzug) leiten sie situationsangemessen und kundenorientiert Maßnahmen ein. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten bei Verträgen mit Verbrauchern und im Fernabsatz.  Sie schlagen Maßnahmen zur Verringerung von Retouren, Stornierungen sowie Nicht- und Nachlieferung auch unter ökologischen Aspekten vor.  Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigene Arbeitsweise beim Umgang mit Kundinnen und Kunden auf der Grundlage der Rolle als Dienstleister. |

1. **Gestaltung von Lernsituationen**

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Wirtschafts- und Sozialprozesse  **Lernfeld 5:** Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten (40 UStd.)  **Lernsituation 5.1:** Analyse von Stornierungen und Rückabwicklungen sowie Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen für den betrieblichen Prozess unter Berücksichtigung rechtlicher Aspekte(12 UStd.) | |
| Einstiegsszenario  In der wöchentlichen Teamsitzung beschwert sich der Logistikleiter, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Vielzahl der Retouren überlastet sind, sodass sie mit dem Versand der aktuellen Kundenbestellungen nicht mehr nachkommen. Die Geschäftsleitung beauftragt den Auszubildenden die Ursachen für die Retouren im WWS zu untersuchen und Vorschläge zur Reduktion der Retourenquote zu unterbreiten. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Anpassung der Webseite an den optimierten Retourenprozess * Informationsfluss an betroffene z. B. Lager und externe Partner   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung |
| Wesentliche Kompetenzen   * Sie informieren sich über Gründe für Retouren und Stornierungen und ermitteln deren Häufigkeit * Sie bearbeiten selbstständig Rückabwicklungen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg * Sie planen Verbesserungen betrieblicher Regeln und Hilfsmittel zur effizienten und kundenfreundlichen Rückabwicklung * Sie werten die Abwicklung von Retouren und Stornierungen in Bezug auf Kosten, Effizienz, Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit aus und leiten daraus Verbesserungsvorschläge ab. | Konkretisierung der Inhalte   * Retouren und Stornoquote * Verbraucherrechte * Betriebliche Verfahrensanweisungen zum Umgang mit Widerruf, Umtausch, Stornierung, Kaufpreiserstattung, Rücksendekosten, Kulanzregelungen * Beschwerdemanagement * Widerrufsformular, Retourenschein, Retourenlabel * Kundenbindungsinstrumente * Kommunikation in schwierigen Situationen * Einsatz ERP-System/Shopsoftware |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Analysetechniken, Prozessvisualisierungen (z. B. EPK/BPMN) * Kommunikationstechniken | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle  Internetrecherche: Vorgehen von bekannten Mitbewerbern, Analyse von AGB | |
| Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation* | |