**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 | „Gründe für Retouren und Stornierungen erfassen“ | 4 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Gründe für Retouren und Stornierungen.  Sie ermitteln die Retouren- und Stornoquote. |
| 5.2 | „Rückabwicklungsprozesse analysieren und bearbeiten“ | 8 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler planen Verbesserungen betrieblicher Regeln und Hilfsmittel zur effizienten und kundenfreundlichen Rückabwicklung (Widerrufsformular, Retourenschein, Retourenlabel).  Die Schülerinnen und Schülerbearbeiten selbstständig Rückabwicklungen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicherRegelungen im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg.  Sie analysieren den Prozess der Rückabwicklung im Unternehmen hinsichtlich der Kundenzufriedenheit. |
| 5.3 | „Maßnahmen zur Verringerung von Retouren und Stornierungen ableiten und durchführen“ | 14 UStd. | 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 Nachlieferungen auch unter ökologischen Aspekten vor.  Sie leiten Maßnahmen zur Verbesserung ab und führen diese selbstständig durch. |
| 5.4 | „Leistungsstörungen unternehmens- und kundenorientiert bearbeiten sowie geeignete Maßnahmen einleiten“ | 14 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler überwachen die ordnungsgemäße Vertragserfüllung zur Behebung von Leistungsstörungen.  Sie leiten situationsangemessen und kundenorientiert Maßnahmen ein. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten bei Verträgen mit Verbrauchern und im Fernabsatz.  Bei Zahlungsverzug führen sie notwendige Maßnahmen kundenorientiert durch (kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren, Verjährung). Sie kommunizieren bei deren Umsetzung lösungsorientiert mit den Vertragspartnern.  Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigene Arbeitsweise beim Umgang mit den 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:** Gründe für Retouren und Stornierungen erfassen (4 UStd.) | |
| Einstiegsszenario  In der betrieblichen WhatsApp-Gruppe der …-KG lesen die Schülerinnen und Schüler folgende Mitteilung ihres Teamleiters:  „Wie ihr wisst, haben wir seit zwei Monaten das Produkt x in unserem Sortiment neu aufgenommen. Bei meiner gestrigen Analyse unserer Aufträge ist mir aufgefallen, dass wir bei diesem Produkt ein besonders hohes Retourenaufkommen haben. Ermittelt die Gründe hierfür! Schaut euch bei dieser Gelegenheit auch die Stornoquote an. Erstellt eine kurze Präsentation für unser morgiges Teammeeting.“ | Handlungsprodukt/Lernergebnis  Retouren- und Stornoquote  ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung  Präsentation |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * informieren sich über Gründe für Retouren und Stornierungen * ermitteln die Retouren- und Stornoquote * bereiten unternehmensinterne Daten auf, analysieren und bewerten sie * bereiten Erkenntnisse sach- und fachgerecht auf, veranschaulichen und präsentieren zielgruppengerecht | Konkretisierung der Inhalte   * Unterschied Retouren und Stornierungen * Gründe Retouren und Stornierungen * Retouren- und Stornoquote * Rechtliche Rahmenbedingungen * B2C versus B2B |
| Lern- und Arbeitstechniken  z. B. Mindmap, PowerPoint/Keynote, MS Excel/Numbers, Plakat, Rollenspiel | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle  Retourenscheine, Unternehmensdaten inkl. JTL-Daten, Erfahrungswerte, Lehrbuch, Gesetzestexte | |
| Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation* | |