

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen Servicefahrer/Servicefahrerin

**Unterrichtsfächer: Serviceleistungen
Auftragswesen
Transportprozesse
Kundenkontakte**

Jahrgangsstufen 10 bis 11

Juli 2005

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 08.08.2005 (AZ VII.4-5S9414S7-1-7.63555) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2005/2006.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215

Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910

E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	SEITE
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	1
2 Ordnungsmittel und Stundentafeln	2
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	3
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	4
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	4
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	5
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Serviceleistungen	7
Auftragswesen	8
Transportprozesse	9
Kundenkontakte	10
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Serviceleistungen	11
Auftragswesen	12
Transportprozesse	13
Kundenkontakte	14
ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	15
Verordnung über die Berufsausbildung	16

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernprobleme unserer Zeit eingehen, wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Servicefahrer/Servicefahrerin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.03.2005 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin vom 22. März 2005 (BGBl. I, Nr. 18, S. 887 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Servicefahrer/Servicefahrerin ist keinem Berufsfeld zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 2 Jahre.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Blockunterricht	13 Block- 10 Block- wochen	
	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>
<u>Fächer</u>		
Religionslehre	3	3
Deutsch	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11
Serviceleistungen	8	7
Auftragswesen	5	4
Transportprozesse	5	7
Kundenkontakte	7	7
Englisch ²	<u>3</u>	<u>3</u>
	28	28
Zusammen	39	39
<u>Wahlunterricht²</u>		

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

² gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel. Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen;
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte;
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen;
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinander fließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis immer wieder deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Jahrgangsstufe 10

Serviceleistungen

Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten 104 Std.

Auftragswesen

Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren 65 Std.

Transportprozesse

Transporte vorbereiten 65 Std.

Kundenkontakte

Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren 91 Std.

Jahrgangsstufe 11

Serviceleistungen

Serviceleistungen beim Kunden erbringen 70 Std.

Auftragswesen

Zahlungsvorgänge durchführen 40 Std.

Transportprozesse

Transporte durchführen und Touren nachbereiten 70 Std.

Kundenkontakte

Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern 70 Std.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Die Unterrichtsfächer/Lernfelder können zeitlich nacheinander oder parallel angeboten werden. Dies erfordert eine besonders exakte und kontinuierliche Abstimmung zwischen den Kolleginnen und Kollegen im Lehrerteam.

Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodische Festlegung für den Unterricht. Unterrichtsmethoden sind in der ganzen Bandbreite möglichst abwechslungsreich im Sinne der Handlungsorientierung anzuwenden.

Um der geforderten Handlungsorientierung gerecht zu werden (z. B. Projektunterricht) sind für den Unterricht integrierte Fachräume wünschenswert.

Die für die einzelnen Lernfelder formulierten Ziele sind maßgebend für die Unterrichtsgestaltung und stellen zusammen mit den ergänzenden Inhalten Mindestanforderungen dar.

Servicefahrer/Servicefahrerinnen arbeiten in Unternehmen, die Serviceleistungen beim Kunden erbringen wie Warten oder Pflegen von Geräten, Ergänzen von Warenbeständen, Austauschen von Produkten oder Verkaufen von Waren und in diesem Zusammenhang Waren ausliefern und abholen. Sie sind insbesondere in den Bereichen Textilmiet-service, Berufsbekleidungsservice, Hygieneserviceleistung, Lebensmittelversorgung, Techniks-service, Automatenbetrieb sowie Kurier-, Express- und Postdienstleistung tätig.

Die Unternehmensstrukturen und die Prozesse der Leistungserbringung sind vielfältig, das Angebot an Serviceleistungen ist nicht abschließend definiert. Diesem Umstand muss die Berufsschule Rechnung tragen, indem sie alle unterschiedlichen Aspekte mit einbezieht, damit die Schülerinnen und Schüler nach Abschluss der Ausbildung vielfältige Arbeitsmöglichkeiten haben.

In den einzelnen Lernfeldern sind moderne Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil zu nutzen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Stunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Die Lernfelder verknüpfen die technologischen, rechnerischen und die praktischen Aspekte der betrieblichen Geschäftsprozesse miteinander und erweitern diese mit Aspekten der Persönlichkeitsbildung und gesellschaftlich relevanten Kompetenzen.

Das Einüben und Vertiefen, besonders der rechnerischen, kaufmännischen Inhalte, ist über die gesamte Ausbildungsdauer sicherzustellen. SI-Einheiten, gesetzliches Regelwerk und sonstige Normen sind durchgehend anzuwenden.

Sachgerechte Dokumentation und mediale Aufbereitung sind Unterrichtsprinzip. Speziell in den Bereichen der Beratung und des Service soll auf optimierte Gestaltung und Darbietung der erstellten Medien geachtet werden.

Kommunikationsfähigkeit ist die Grundlage der Kundenorientierung. Konfliktbewältigung und die Entwicklung von Konfliktlösungsansätzen ist mit zunehmender Komplexität des Planungsbereichs zu fördern.

Die fachlichen Inhalte der einzelnen Lernfelder sind nicht differenziert aufgelistet. Die Schule entscheidet im Rahmen ihrer Möglichkeiten in Kooperation mit den Ausbildungsbetrieben eigenständig über die inhaltliche Ausgestaltung der Lernfelder. Der aktuelle Stand der Technik sowie geltende Normen und Rechtsvorschriften sind auch dort zu Grunde zu legen, wo sie nicht explizit erwähnt werden. Es besteht ein enger sachlicher Zusammenhang zwischen dem Rahmenlehrplan und dem Ausbildungsrahmenplan. So können für die Ausgestaltung von exemplarischen Lernsituationen beide Pläne zu Grunde gelegt werden.

LEHRPLANRICHTLINIEN

SERVICELLEISTUNGEN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	104 Std.
Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.</p> <p>Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Serviceunternehmen im Überblick dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie Zusammenhänge zwischen dem Aufbau des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten. Sie verschaffen sich einen Überblick über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse, vergleichen Entgeltarten und vollziehen Entgeltabrechnungen nach.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und sorgfältig unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung von Medien.</p>	
Inhalte	
Lern- und Arbeitstechniken	
Grundlagen von Unternehmensformen	
Zeitlohn, Leistungslohn	
Arbeits- und Gesundheitsschutz	
Nachhaltigkeit	

AUFTRAGSWESEN
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren	
Zielformulierung Im Rahmen der vom Unternehmen vorgegebenen Bedingungen nehmen die Schülerinnen und Schüler Kundenaufträge entgegen und bearbeiten diese. Sie vereinbaren Termine mit Kunden. Sie erkennen die Bedeutung ihres beruflichen Handelns für das Zustandekommen und das Erfüllen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie wählen Informationsquellen aus und informieren sich über Wareneigenschaften. Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Verfügbarkeit der zu liefernden Waren in zeitlicher und räumlicher Hinsicht. Sie übernehmen die Ware, kontrollieren Art, Menge und Beschaffenheit, prüfen die Übereinstimmung mit den Begleitpapieren und dokumentieren die Vorgänge. Sie erfassen Sachmängel und reagieren situationsgerecht. Sie beachten bei der Übernahme und der Weiterbearbeitung warenspezifische Lagerungs- und Transportvorschriften.	
Inhalte Grundlagen des Vertragsrechts Kaufvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag, Werkvertrag Allgemeine Geschäftsbedingungen Auftragsliste Kommissionierung Kühlkette Hygienevorschriften	

TRANSPORTPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Transporte vorbereiten	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler beschaffen sich Informationen zur Transportvorbereitung und werten sie aus. Sie beachten Eigenschaften des Beförderungsgutes und erfassen Leistungsmerkmale ihres Verkehrsmittels. Auf dieser Grundlage erstellen sie Tourenpläne und berücksichtigen zeitliche, wirtschaftliche, infrastrukturelle und ökologische Gesichtspunkte. Dabei ziehen sie mögliche Retouren in Betracht. Sie beladen Fahrzeuge beförderungs- und betriebssicher unter Beachtung von Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit und Verpackung. Sie nutzen Arbeits- und Fördermittel situationsgerecht und stellen die Funktionsfähigkeit von Fahrzeug und Arbeitsmitteln sicher. Dabei beachten sie Vorgaben zur Pflege und Wartung und halten rechtliche Vorschriften und betriebliche Regelungen ein.	
Inhalte Straßenkarten Volumen- und Gewichtsberechnungen Transportkapazität Lenk- und Ruhezeiten, Arbeitszeiten	

KUNDENKONTAKTE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	91 Std.
Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler liefern Waren unter Einhaltung der vereinbarten Bedingungen und Termine aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, wenn die Ware nicht wie vereinbart ausgeliefert werden kann.</p> <p>Sie entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind. Sie verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten. Sie erkennen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler tragen durch ihr Verhalten zur Kundenzufriedenheit und zur Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards bei.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot des Unternehmens bewusst und achten auf eine positive Darstellung des Serviceunternehmens nach außen. Sie informieren die Kunden situationsgerecht über Eigenschaften der gelieferten Ware sowie der von ihrem Unternehmen angebotenen Serviceleistungen und nehmen vor Ort Aufträge entgegen.</p>	
Inhalte	
Ablieferungshindernisse	
Verbale und non-verbale Kommunikation	
Gesprächsführung	
Konfliktbewältigung	

SERVICELLEISTUNGEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	70 Std.
Serviceleistungen beim Kunden erbringen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erbringen unternehmensspezifische Serviceleistungen beim Kunden und dokumentieren diese. Dabei beziehen sie rechtliche Rahmenbedingungen und Sicherheitsanweisungen von Kunden mit ein.</p> <p>Sie weisen Kunden gemäß den Herstellervorschriften ein. Sie stellen Mängel, Schäden und Fehler fest, dokumentieren diese und leiten Maßnahmen zur Beseitigung ein. Im Umgang mit Waren und Geräten arbeiten sie sorgfältig und handeln qualitäts- und umweltbewusst. Sie nehmen Reklamationen auf und leiten diese weiter.</p> <p>Sie beschreiben Dienstleistungen, die Servicefahrerinnen und Servicefahrer erbringen. Sie warten Geräte, bauen Geräteteile aus und ein und gewährleisten die Funktionsfähigkeit; sie reinigen und pflegen Geräte und prüfen deren Zustand; sie prüfen Warenbestände und Warenzustand, berücksichtigen Ablaufristen, ergänzen Fehlbestände und nehmen Rückführungen vor; sie tauschen Waren aus, kontrollieren und sortieren Rückführungen, verteilen Waren und sortieren diese ein; sie bieten Waren an und führen Verkaufsgespräche. Sie führen Kassen und rechnen diese im Abgleich mit Warenbestandslisten ab.</p>	
Inhalte	
Entsorgung	
Recycling	
Gerätewartung	
Gerätereinigung	
Warenbestandsprüfung	
Warenaustausch	
Warenverkauf	

AUFTRAGSWESEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Zahlungsvorgänge durchführen	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen Zahlungsvorgänge entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen durch, dokumentieren die Zahlungen und stellen Quittungen aus. Dazu wenden sie kaufmännische Rechentechniken an. Sie informieren Kunden über übliche Zahlungsarten und Abrechnungssysteme sowie deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.	
Inhalte Zahlungsmittel Zahlungsarten Kassenbelege Umsatzsteuer	

TRANSPORTPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	70 Std.
Transporte durchführen und Touren nachbereiten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen Abfahrtskontrollen durch und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. Bei der Durchführung von Transporten passen sie ihr Fahrverhalten dem Fahrzeugtyp und dem Beladungszustand an und verhalten sich umwelt- und sicherheitsbewusst. Sie handeln umsichtig bei Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr. Sie schützen Fahrzeug und Ladung vor Diebstahl. Sie beurteilen die Auswirkungen von Beförderungs- und Ablieferungshindernissen und leiten geeignete Maßnahmen ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Auslieferung, die Rücknahme von Waren und die erbrachten Serviceleistungen. Sie prüfen die Belege auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Sie pflegen Kundendaten und leiten Informationen weiter. Sie behandeln die Waren, die nicht ausgeliefert werden konnten oder zurückgeführt werden, entsprechend den betrieblichen Vorgaben. Sie bearbeiten Kundenreklamationen und veranlassen die notwendigen Schritte gegenüber Lieferanten und Kunden. Sie werten unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherung die Kundendatei aus, indem sie Übersichten erstellen und diese grafisch darstellen. Sie vergleichen, inwieweit einzelne Kunden zum Erfolg des Unternehmens beitragen, ziehen Schlussfolgerungen für den weiteren Umgang mit dem Kunden und leiten diese weiter. Sie berichten über besondere Vorkommnisse bei ihrer Tätigkeit.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich, dass die Erbringung von Dienstleistungen Kosten verursacht und kostenbewusstes Handeln erfordert. Sie verschaffen sich einen Überblick über die größten Kostenblöcke im Serviceunternehmen.</p>	
Inhalte	
Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren	
Unfallbericht	
Stressbewältigung	
Leistungsstörungen im Überblick	
Gewährleistung und Kulanz	
Informations- und Kommunikationstechniken	
Umsatz	
Anfahrhäufigkeit	

KUNDENKONTAKTE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	70 Std.
Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln beim Kundenkontakt den Bedarf des Kunden und nutzen ihre Warenkenntnisse um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Beratungsgespräch die Serviceleistungen des Unternehmens mit ein und reagieren angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden.</p> <p>Beim Umtausch und bei der Reklamation handeln sie im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsgerechtes Verhalten zu deren Lösung bei.</p> <p>Sie analysieren das Leistungsangebot ihres Unternehmens und tragen zur Ausgestaltung des Angebots bei. Sie wirken bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung mit und setzen diese um. Sie informieren sich über Instrumente zur Kundenbindung und zur Kundengewinnung und wenden geeignete Instrumente an. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftiges Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ordnen ihre Tätigkeit in die Abläufe des Betriebes ein und beurteilen diese im Hinblick auf die Qualitätsansprüche von Kunden, des eigenen Unternehmens und der branchenüblichen Standards. Sie gestalten ihre eigenen Tätigkeiten so, dass die Arbeitsabläufe im Betrieb und zugleich die Qualität der Serviceleistungen verbessert werden. Sie erfassen die wesentlichen Schnittstellen zu anderen Beteiligten im Wirtschaftsleben und wirken an der Optimierung der Zusammenarbeit mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen aktuelle Entwicklungen der Branche und vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse.</p>	
Inhalte	
Rabattsysteme	
Sonderaktionen	
Gesprächsführung	
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Albrecht Mann
Frank Necker
August Deinböck

Kulmbach
München
ISB, München