####

**Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich vornehmlich auf die Fachkompetenz. Weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nur fallweise aufgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Ebenso ist es den unterrichtenden Lehrkräften freigestellt, eigene pädagogisch-didaktische Überlegungen umzusetzen.

Hinweise:

Die angegebenen Zeitrichtwerte dienen der Orientierung, sie werden sich an die unterrichtliche Praxis anpassen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Lernfeldstrukturanalyse waren sowohl der Rahmenlehrplan als auch die bayerische Lehrplanrichtlinie veröffentlicht, jedoch lagen noch keine Prüfungskataloge oder ähnliches vor.

Abweichungen bei den Kompetenzformulierungen gegenüber der Lehrplanrichtlinie dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

**Autorenteam:**

Wilhelm Fensel

Fred Kohlenberger

Harald Rank

Matthias Stecher

|  |
| --- |
| **Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden** Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen. |
| **Kompetenzen aus der Lehrplanrichtlinie**ggf. LernsituationZeitrichtwert: 80 Stunden | **Handlungskompetenz** | DidaktikOrganisationVerantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**Sie wenden die sachliche Abgrenzung unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe.18 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … … informieren sich über den Unterschied zwischen Betriebs- und Finanzbuchhaltung… erkennen, welche Aufwendungen und Erträge unmittelbar dem Betriebszweck dienen und übernehmen diese als Grundkosten und Leistungen in die KLR… definieren betriebsfremde Aufwendungen und Erträge… informieren sich über kalkulatorische Kosten … erkennen den Zweck von Anderskosten und berechnen diese am Beispiel einer Abschreibung … definieren Zusatzkosten und kalkulieren diese an den Beispielen Miete und Unternehmerlohn… berechnen das neutrale Ergebnis und das Betriebsergebnis einer Vertriebseinheit… vergleichen die Ergebnisse aus der Betriebs- und Finanzbuchhaltung… interpretieren das Betriebsergebnis und hinterfragen die Wirtschaftlichkeit der Vertriebseinheit… können Fachbegriffe der Kosten- und Leistungsrechnung anwenden und Ausgaben, Aufwendungen sowie Kosten (Einnahme – Erträge – Leistung) richtig zuordnen… identifizieren die Merkmale von fixen und variablen Kosten der Betriebsbuchführung… berechnen den einfachen Deckungsbeitrag … beschreiben Auswirkungen von Beschäftigungsänderungen… beziehen Erkenntnisse aus der Deckungsbeitragsrechnung in Unternehmensentscheidungen mit ein**Mögliche Inhalte:*** Unternehmensergebnis
* Betriebsergebnis
* Neutrales Ergebnis
* Grundkosten
* Kalkulatorische Kosten
* Anderskosten
* Zusatzkosten
* Einfacher Deckungsbeitrag
* Fixe und variable Kosten
 |  |  |
| **Kompetenz 2**Die Schülerinnen und Schüler analysieren die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen sowie weiche Kennzahlen ermitteln und diese beurteilen.12 Stunden | **Fachkompetenz:**Die SuS … definieren die Ziele und Funktionen des Controllings… unterscheiden harte und weiche Kennzahlen… ermitteln betriebswirtschaftliche Kennzahlen und werten diese aus… prüfen die Ergebnisse und nehmen einen Soll-Ist-Vergleich der Kennzahlen vor… vergleichen die Ergebnisse der Vertriebseinheit mit Vorjahresergebnissen und mit den Ergebnissen anderer Vertriebseinheiten… hinterfragen die Ergebnisse und entwickeln Lösungsstrategien zur Planerreichung**Mögliche Inhalte:*** Eigenkapitalquote
* Fremdkapitalquote
* Anlagendeckung
* Liquidität 1. Grades
* Eigenkapitalrentabilität
* Fremdkapitalrentabilität
* Gesamtkapitalrentabilität
* Abschlussquote
* Stornoquote
* Terminquote
* Verwaltungskostenquote
* Schadenquote
* Schadenhäufigkeit
* Schadenbedarf
* Schadendurchschnitt
* Kundenzufriedenheitswerte
* Soll-Ist-Vergleich der Kennzahlen
 |  | Soweit in LF 3 noch nicht thematisiert |
| **Kompetenz 3:**Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle.5 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … … recherchieren Strategien zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung… bestimmen Methoden zur Erfassung der Kundenzufriedenheit … nehmen eine Analyse von Kosten-Nutzen und Kundenzufriedenheit vor… fassen die klassischen Servicekanäle zusammen… bestimmen die neuen Formen der Kundenkommunikation… stellen in Abhängigkeit verschiedener Zielgruppen geeignete Service- und Kommunikationskanäle fest.**Mögliche Inhalte:*** Strategien zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung
* Methoden zur Erfassung der Kundenzufriedenheit
* Kundenzufriedenheitsanalyse
* Kosten-Nutzen-Analyse
* Klassischen Servicekanäle (Fax, Telefon, E-Mail, Persönlich)
* Neue Formen der Kundenkommunikation (zum Beispiel LiveChat, Messaging, Video-Beratung, Sprachassistenten, Bot-basierte Kommunikation)
* Zielgruppenadäquate Kommunikation
 |  | Vgl. LF 3 (Kompetenzen 2 und 3)Vgl. LF 3 (Kompetenzen 2 und 3) |
| **Kompetenz 4**Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements unter Berücksichtigung der Projektphasen.5 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … … bestimmen das Wesen des klassischen Projektmanagements… recherchieren die Charakteristika des agilen Projektmanagements… erkennen die Unterschiede der beiden Arten… informieren sich über verschiedene Phasenmodelle und ordnen diese dem klassischen oder agilen Projektmanagement zu… gliedern die verschiedenen Projektphasen… bestimmen überblicksartig die Inhalte der verschiedenen Projektphasen**Mögliche Inhalte:*** Klassisches und agiles Projektmanagement
* Projektphasen im Überblick
* Projekt vorbereiten:
* Projektdefinition, Projektbeteiligte
* Projekt initiieren
* Kreativitätstechniken, Phasenmodelle (zum Beispiel Projektstrukturplanung, Wasserfallmodell, Kanban, Scrum), Meilensteine, SMART-Kriterien, Projektstart
* Projekt planen
* Arbeitspakete, Projektablaufplan, Termin- und Kapazitätsplan
* Projekt durchführen und steuern
* Projektcontrolling, Dokumentation; Optimierung
* Projekt abschließen

Präsentation, Auswertung; Abschlussbericht |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kompetenz 5**Sie planen ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.35 Stunden, in Summe für die Kompetenzen 5 und 6 zur Durchführung des Projekts | **Fachkompetenz:** Die SuS … … erkennen und analysieren einen Projektanlass… formulieren Projektziele… wenden Kreativitätstechniken an… erstellen einen Projektauftrag … formulieren Arbeitspakte und erstellen einen Projektstrukturplan … planen den Ablauf ihres Projektes… definieren Meilensteine… formulieren erforderliche Kapazitäten und Kosten… legen Qualitätskriterien zur Zielerreichung fest und formulieren diese in einer Checkliste **Mögliche Inhalte:*** Problemanalyse und Problembeschreibung
* Projektdefinition
* Projektbeteiligte
* Kreativitätstechniken (z. B. Brainstorming, Brainwriting, 6-3-5 Methode, Mindmap, Denk-Hüte)
* Arbeitspakete
* Projektstrukturplan
* Projektablaufplan
* Kapazitäts- und Kostenplan
* Checkliste
 | Durchführung des vorbereiteten Projekts. Hier widerspricht es dem agilen Projektmanagement, zu viele Vorgaben zu machen. Die Präsentation des Projektes ist nach 30 Stunden abzuschließen. | Die betrieblichen Kennzahlen (vgl. Kompetenz 1 und 2) können, müssen aber nicht Projektgrundlage sein. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Fachkompetenz:** Die SuS … … führen die Aufgaben aus den Arbeitspaketen durch… kontrollieren fortlaufend den Projektstatus… führen Abweichungsanalysen durch… nehmen erforderliche Korrekturen vor… planen Projektsitzungen und führen diese durch… protokollieren die Projektsitzungen**Mögliche Inhalte:*** Möglichkeiten des Projektcontrolling z. B. Ampelcontrolling
* Aufgaben der Projektsteuerung (z. B. Abweichungsanalysen, Soll-Ist-Vergleich, Plankorrektur)
* Anforderungen an die Projektdokumentation
* Projektstatusberichte
* Ergebnisprotokolle, Offene-Punkte-Liste
 |  | Die SuS führen ein Projekt durch und steuern den Projektverlauf. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kompetenz 6**Die Schülerinnen und Schüler präsentieren mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.35 Stunden, in Summe für die Kompetenzen 5 und 6 | **Fachkompetenz:** Die SuS … … definieren die Zielgruppen der Präsentation… recherchieren verschiedene Präsentationsmedien und nutzen das adäquate Medium für ihre Präsentation… recherchieren die Grundlagen zum Datenschutz und Urheberrecht… halten die Vorgaben zu Datenschutz und Urheberrecht in ihrer Ausarbeitung ein… stellen Projektverlauf und Projektergebnis in einer Abschlusspräsentation vor**Mögliche Inhalte:*** Präsentation von Projekt und Ergebnis
* Präsentationsmedien, Präsentationssoftware
* Bundesdatenschutzgesetz
* Datenschutz-Grundverordnung
* Medienführerschein: Datenschutz
* Medienführerschein: Urheberrecht
 |  | Vgl. Lernfeld 1 (Vorbemerkung); Lernfeld 3 (Kompetenz 2) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kompetenzen aus dem Lehrplan 7:**Sie **reflektieren** die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.(5 UE) | **Fachkompetenz:** Die SuS … … nehmen interne und / oder externe Evaluierungen des Projektes vor und werten die Ergebnisse aus… überprüfen ob die Qualitätskriterien der erstellten Checkliste eingehalten wurden… reflektieren die Projektergebnisse und den Projektverlauf… beurteilen den Erfolg ihres Projektes… erwägen denkbare Alternativen und Verbesserungsvorschläge… folgern Möglichkeiten den Verbesserungsprozess zu verstetigen**Mögliche Inhalte:*** Einholung von Feedback (Eigen- / Fremdwahrnehmung)
* Projektabschlussbesprechung
* Projektdokumentation
* Erstellen eines Abschlussberichtes
* PDCA-Zyklus
 |  |  |

**2 alternative Abläufe denkbar:**

**Alternative 1:**

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Jahrgangstufe** | **12. Jahrgangstufe** |
| Kompetenz 1Kalk. Kosten 18 UE | Kompetenz 2Kennzahlen 12 UE | Kompetenz 3Kundenbindung 5 UE | Kompetenz 4Grundlagen Projekt5 UE | Kompetenz 5Projekt planen | Kompetenz 6Projekt durchführen, präsentieren | Kompetenz 7Projekt reflektieren 5 UE |
| 35 UE |

**Alternative 2:**

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Jahrgangstufe** | **12. Jahrgangstufe** |
| Kompetenz 4Grundlagen Projekt5 UE | Kompetenz 5Projekt planen | Kompetenz 6Projekt durchführen, präsentieren | Kompetenz 7Projekt reflektieren 5 UE | Kompetenz 1Kalk. Kosten 18 UE | Kompetenz 2Kennzahlen 12 UE | Kompetenz 3Kundenbindung 5 UE |
| 35 UE |