|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
| Lernfeld 2  Lernsituation  Zeitrichtwert | **Handlungskompetenz** | | | Didaktik  Organisation  Verantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Lernsituation 1 – Wir analysieren den Verkaufsprozess.**  Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Verkaufsprozess von Waren und Dienstleistungen des Unternehmens (Unternehmen zu Unternehmen) | **Fachkompetenz:**  Die SuS informieren sich über den Verkaufsprozess in ihrem Unternehmen.  Die SuS erstellen ein Ablaufschema für den Vorgang von der Anfrage bis zur Bezahlung.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz:)**  Die SuS …  … erläutern den Verkaufsprozess adressatengerecht.  … reflektieren die Auftragsbearbeitung in ihrem Großhandelsunternehmen.  …  **Mögliche Inhalte:**   * Annahme des Auftrags (Lieferwilligkeit und Lieferfähigkeit) * Auftragserfassung * Auftragsbearbeitung (WWS einbeziehen: bei welchem Schritt nutze ich wie das WWS?) | | |  | Anmerkung:  Das „Angebot“ (und evtl. kurz Bestandteile) als Hinweis in LS 1 aufnehmen, damit die Thematik bei SuS schon bekannt ist.  EDV |
| **Lernsituation 2 – Wir strukturieren die Vorgänge, die zum Abschluss eines KV´s führen können und erarbeiten das Zustandekommen von KV´s mit nicht deckungsgleichen Bestellungen/Angeboten**  Sie informieren sich über rechtliche Grundlagen von Kaufverträgen (Vertragsfreiheit, Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Besitz und Eigentum, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit, Formvorschriften). | **Fachkompetenz:**  Die SuS …  … verschaffen sich einen Überblick über das Zustandekommen von KV.  … informieren sich im Grundgesetz über die Verankerung der Vertragsfreiheit als Grundrecht.  … gehen der Frage nach, ob wir mit allen Kunden KV abschließen müssen.  … differenzieren, wer in welchem Umfang Rechtsgeschäfte wirksam abschließen darf und kennen auch die Ausnahmeregelungen.  … wissen, wann ein KV rechtsgültig abgeschlossen ist.  … erarbeiten unter welchen Voraussetzungen ein KV nicht gültig ist  … eignen sich die Besonderheiten der verschiedenen Stufen der Formvorschriften wie gesetzl. Schriftform, öffentliche Beglaubigung und notarielle Beurkundung an.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz:)**  Die SuS …  … arbeiten mit Gesetzestexten.  … beschaffen gezielt die benötigten Informationen  …  **Mögliche Inhalte:**   * **Zustandekommen KV:** Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft 🡪 eher am Rande, wegen LF 5; Schwerpunkt auf zweitem Aspekt: Antrag und Annahme 🡪 LS * **Willenserklärungen** * **Vertragsfreiheit**: Abschlussfreiheit, Inhaltsfreiheit, Formfreiheit * **Rechts- und Geschäftsfähigkeit**: geschäftsunfähig, beschränkt geschäftsfähig, voll geschäftsfähig * Besitz und Eigentum * Nichtigkeit und Anfechtbarkeit * **Formvorschriften:** Schriftform, öffentliche Beglaubigung, notarielle Beurkundung | | |  | LF 5 (Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft) |
| **Lernsituation 3 - Bei einer Reihe von Neu- und Stammkunden entscheiden wir, ob sie verbindliche Angebote erhalten und wie die Liefer- und Zahlungsbedingungen jeweils gestaltet werden**    Sie planen die Kontaktaufnahme zu Kunden und wählen dazu gängige Kommunikationswege aus, auch über Online- Plattformen.  Sie bearbeiten Anfragen von Neu- und Stammkunden (Bonitätsprüfung) und erstellen aussagekräftige Angebote (Preisnachlässe, Liefer- und Zahlungsbedingungen) digital auch in einer Fremdsprache. Dazu beschaffen, erfassen und vervollständigen sie Daten und Informationen unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenschutz (Stammdatenmanagement). | **Fachkompetenz:**  Die Sus …  … bahnen die Kontaktaufnahme zu Kunden per E-Mail an und informieren sich über weitere Kommunikationswege (Online-Plattform)  … bearbeiten unterschiedliche Anfragen von Neu- und Stammkunden unter Berücksichtigung der jeweiligen Gegebenheiten  … beschaffen Informationen über das Zahlungsverhalten der Kunden in der Vergangenheit  … erstellen im Rahmen ihres Modellunternehmens ausführliche Angebote in digitaler Form; bei ausländischen Kunden auch in englischer Sprache.  … kennen die unterschiedlichen Möglichkeiten für Preisnachlässe.  … setzen sich mit den gesetzlichen Regelungen der Liefer- und Zahlungsbedingungen (Erfüllungsort, Gerichtstand) auseinander.  … differenzieren die Bedeutung der verschiedenen Freizeichnungsklauseln.  … erarbeiten den Unterschied zwischen Beförderungs- und Verpackungskosten.  … vervollständigen die Kundendaten (Stammdaten) und Informationen unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der Datensicherheit im eigenen Betrieb.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz:)**  Die SuS …  … markieren die Anfragen von Neu- und Stammkunden  … schlagen ihnen nicht bekannte Vokabeln nach  … entnehmen Texten wichtige Inhalte, strukturieren diese und geben sie wieder.  … reflektieren kritisch den Umgang mit den Kundendaten und auch ihren persönlichen Daten  …  **Mögliche Inhalte:**   * **Angebotsinhalte** * **Preisnachlässe:** Rabattarten * **Liefer- und Zahlungsbedingungen:** Erfüllungsort und Gerichtsstand, Verpackungskosten, Beförderungskosten, Lieferfristen, Zahlungsfristen, Freizeichnungsklauseln * **Datenschutz:** Personenbezogene Daten, Datensparsamkeit, Informationspflichten, Betroffenenrechte * **Datensicherheit:** Zugangssicherung, Vergabe von Zugriffsrechten, Verschlüsselung, laufende Softwareaktualisierung, Sicherungskopien | | |  | EDV  Englisch  LF 9  Englisch  LF 5 (Erfüllungsort) |
| **Lernsituation 4 – Wir führen professionelle Verkaufsgespräche durch und verhalten uns sachgemäß bei Kundeneinwänden**  Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung von Techniken der Gesprächsführung und der Verhandlungsführung (verbal, nonverbal). Auf Kundeneinwände reagieren sie situationsgerecht und weisen auf Serviceangebote, Dienstleistungen und Ergänzungsartikel hin, auch in einer Fremdsprache. | **Fachkompetenz:**  Die SuS …  … informieren sich wie ein Verkaufsgespräch aufgebaut ist.  … erstellen einen Leitfaden zur Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen.  … führen Verkaufsgespräche unter unterschiedlichen Rahmenbedingungen durch.  … differenzieren dabei zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation.  … beschäftigen sich mit den „Soft Skills“ zur Gesprächs- und Verhandlungsführung  … informieren sich über die Besonderheiten eines telefonischen Verkaufsgesprächs  … erarbeiten sich, wie man erfolgreich Kundenbeschwerden behandelt.  … stellen heraus, welche „Sünden“ man beim Beschwerdemanagement unbedingt vermeiden muss.  … decken Fehler und Sachverhalte auf, um die Behebung der Beschwerde zu veranlassen.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz)**  Die SuS …  … führen Rollenspiele zum Verkaufsgespräch durch  … bereiten telefonische Verkaufsgespräche vor und nach.  … reflektieren die Durchführung der Verkaufsgespräche.  …  **Mögliche Inhalte:**   * **Allgemeine Gesprächsregeln** * **kundenorientiertes Verkaufsgespräch**: Phasen, Verhaltensweisen, kundenorientierte Kommunikation, Behandlung von Kundeneinwänden/Kundenbeschwerdemanagement * kundenorientiertes Telefonieren * Videokonferenzen * **Serviceangebote:** vor, während und nach dem Kauf   Kunden- oder warenbezogen   * Dienstleistungsangebote * Ergänzungsartikel (Cross-Selling) | | |  | Deutsch  EDV  LF 1 (verbale und nonverbale Kommunikationstechniken)  LF 5 (Reklamationsmanagement)  Englisch  LF 6 Marketing (Serviceangebote und Cross Selling) |
| **Lernsituation 5 - Wir befassen uns mit verschiedenen Kaufvertragsarten und analysieren bzw. beurteilen diese**  Sie schließen unter Beachtung betrieblicher Regelungen Kaufverträge rechtskräftig ab (Angebot, Bestellung, Auftragsbestätigung, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Eigentumsvorbehalt, Kaufvertragsarten). Dabei binden sie Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote mit ein (Lieferantenkredit, Leasingvertrag). | **Fachkompetenz:**  Die SuS …  … informieren sich, welche unterschiedlichen KV-arten es gibt.  … unterteilen die Kaufvertragsarten nach Stellung der Vertragspartner, nach Warenarten und -güte, nach vereinbarten Zahlungsbedingungen, nach Lieferzeit.  … prüfen ob die jeweiligen Verträge sinnvoll sind, oder ob nicht ein anderer Vertrag geschlossen werden sollte.  … klären was man unter AGBS versteht und welche Punkte enthalten sein dürfen.  … bemessen die Rechtmäßigkeit von AGBs.  … zeigen die Möglichkeiten eines Eigentumsvorbehaltes auf.  … wägen die Aufnahme kurzfristiger Bankkredite zur Skontoausnutzung ab.  … betrachten den Leasingvertrag als eine besondere Vertragsform  … stellen die Inhalte des Leasingvertrages sowie die unterschiedlichen Leasingformen und die Vor- und Nachteile des Leasings in einer Übersicht zusammen.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz:)**  Die SuS …  … arbeiten mit Gesetzestexten  … bewerten die Vorschläge zur kurzfristigen Finanzierung anhand von verschiedenen Aspekten (Durchführbarkeit, Kosten, Wirkung, …).  …  **Mögliche Inhalte:**   * **Kaufvertragsarten:** Bürgerlicher Kauf, Handelskauf; Sofortkauf, Terminkauf, Fixkauf; Handkauf, Versendungskauf, Streckengeschäft; Stückkauf, Gattungskauf, Spezifikationskauf; Kauf nach/auf/zur Probe; Kauf auf Abruf * **AGBs**: gesetzliche und vertragliche Bestandteile von KV * Eigentumsvorbehalt: verlängerter, weitergeleiteter, erweiterter * Verkäuferschutz * Lieferantenkredit (Kauf auf Ziel) * Leasingvertrag | | |  | LF 5 (Streckengeschäft)  Neuer Inhalt: Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote (Lieferantenkredit, Leasingvertrag) |
| **Lernsituation 6 – Wir bearbeiten Rechnungen und Lieferscheine für In- und Auslandsgeschäfte**  Sie erstellen und kontrollieren Rechnungen und Lieferscheine. Dabei erläutern sie den Nutzen einer integrierten Unternehmenssoftware. Bei Verkaufsprozessen mit ausländischen Kunden beachten sie die Besonderheiten von Auslandsgeschäften (Ausfuhrverfahren, Ausfuhrkontrolle). | **Fachkompetenz:**  Die SuS …  … erstellen und kontrollieren die notwendigen Belege nach der Anbahnung eines Kaufvertrages.  … identifizieren die an dieser Stelle möglichen Funktionen einer Unternehmenssoftware.  … kommunizieren mit ausländischen Kunden (Unterscheidung EU und Drittländer) in Englisch.  … klären die zollrechtlichen Unterschiede zwischen den beiden Kunden.  … informieren sich, welche Formalitäten beim Verkauf ins Ausland zu berücksichtigen sind.  … unterscheiden genehmigungspflichtigen und genehmigungsfähigen Export.  **Mögliche Inhalte:**   * Formale Inhalte einer Rechnung/eines Lieferscheins * ERP-Systeme * Ausfuhrverfahren (einstufiges, zweistufiges Verfahren) * Summarische Ausgangsanmeldung * Ausfuhrkontrolle (genehmigungspflichtiger/-fähiger Export, Embargos, Antragstellung) * Rechtliche Rahmenbedingungen | | |  | LF 4 (Rechnungen, Lieferscheine)  EDV  LF 9  Englisch, EDV  LF 3  LF7 |
| **Lernsituation 7 – Wir bewerten den Verkaufsprozess unter unterschiedlichen Aspekten.**  Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Verkaufsprozess, auch unter dem Aspekt der Kundenzufriedenheit und -bindung. Dabei sind sie sich ihrer Mitverantwortung für die Gesellschaft und Umwelt bewusst.  Sie reflektieren ihr eigenes Handeln und begreifen die Kundenorientierung als Leitbild im Verkaufsprozess. | **Fachkompetenz:**  Die SuS …  … reflektieren den Verkaufsprozess.  … erstellen einen standardisierten Kriterienkatalog zur Auswertung von Kundengesprächen.  … messen die Kundenzufriedenheit mit Hilfe unterschiedlicher Befragungsmethoden.  … analysieren die Kundenstruktur im eigenen Unternehmen.  … wählen Instrumente zur Kundenbetreuung unter Berücksichtigung der Problemstellung des jeweiligen Großhandelsunternehmens aus.  … gliedern die Kunden anhand von der Bedeutung der Kunden für das Unternehmen, der Dauer der Kundenbeziehung und der Kundentreue.  … setzen sich mit den Elementen der Kundenorientierung auseinander  … kennen Wertvorstellungen und Kaufmotive der Kunden.  **(Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz:)**  Die SuS …  … bewerten ihre vorgeschlagenen Kriterienkataloge.  … beschaffen Informationsmaterial zu den unterschiedlichen Befragungsmethoden und führen diese durch.  … wählen geeignete Präsentationsmedien/ -techniken aus.  … präsentieren ihre Ergebnisse im Rahmen der Kundenbefragung.  … geben konstruktives Feedback.  …  **Mögliche Inhalte:**   * Kriterienkatalog zur Auswertung von Verkaufsprozessen * Kundenmanagementsystem * Kundentypen und -struktur * **Elemente der Kundenorientierung**: Kundenkenntnis, Kundenanforderungen, Kundenempathie, Kundenbeziehung, Kundenservice, Kundenzufriedenheit, Kundenfaszination * Wertvorstellungen und Kaufmotive der Kunden * Feedback | | |  | EDV  LF 9 |