|  |
| --- |
|  |
| Lernfeld 2LernsituationZeitrichtwert | **Handlungskompetenz** | DidaktikOrganisationVerantwortlichkeit | 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
 |   | EDVEnglischLF 9EnglischLF 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)
 |  | DeutschEDVLF 1 (verbale und nonverbale Kommunikationstechniken)LF 5 (Reklamationsmanagement)EnglischLF 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)EDVLF 9Englisch, EDVLF 3LF7 |
| **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
 |  | EDVLF 9 |