**Lernfeldstrukturanalyse für das LF 3:**

**Kundenaufträge bearbeiten und überwachen 80 Std.**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich auf die Fachkompetenz, weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nicht ausgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Gleiches gilt für pädagogisch-didaktische Überlegungen der unterrichtenden Lehrkraft.

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 des Rahmenlehrplans dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

Legende:

1 UE = 45 Minuten

*Kursive Schriftart* = Mindestinhalte, im Rahmenlehrplan vorgegeben

**Autorenteam:**

Harald Decker, Staatliche Berufsschule II Passau

Thomas Eldracher, Staatliche Berufsschule II Kempten (Allgäu)

Sabine Graf, Berufliches Schulzentrum Oskar-von-Miller Schwandorf

Petra Prockl, Berufliches Schulzentrum Forchheim

Marco Reitberger, Staatliche Berufsschule II Straubing-Bogen

Birgit Rothermich, Staatliche Berufsschule II Aschaffenburg

| **Lernfeld 3:** **Zeitrichtwert: 80 Stunden** | **Handlungskompetenz** | **Didaktik****Organisation****Verantwortlichkeit** | **Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fachkompetenz** | **Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz** | **Medienkompetenz** |
| **Themenkomplex (TK) 1:****Kundenanfrage analysieren**Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung.4 UE | Die SuS…* informieren sich über die Produkte ihres Unternehmens / des Modellunternehmens
* unterscheiden Käufer- und Verkäufermarkt
* unterscheiden den Kundenstatus
* differenzieren zwischen unbestimmter und bestimmter Anfrage
* beschreiben ihre Erfahrungen aus dem Betrieb
* verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung
* planen den Ablauf der Auftragsabwicklung

**Mögliche Inhalte:*** Produkte des Unternehmens kennen lernen (z.B. Dienstleistungen, Produkte, individuelle Produkte, Zusatzleistungen)
* Käufer- und Verkäufermarkt
* Kundenstatus (z. B. Neukunden, Stammkunden, Großkunden, Gelegenheitskunden …)
* Arten der Anfrage
* Schüler beschreiben ihre Erfahrungen aus dem Betrieb
* Erster Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung
 | Tafelbild, Mindmap | Produkte beschreiben LF 1, TK 2Anfrage analysieren: Englisch Produkte:LF 6, TK 1Bedarfsanforderungen analysierenLF 4, TK 1 |
| **Themenkomplex 2:** **Rechtliche Grundlagen** Sie **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen *(Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen).* 25 UE | Die SuS…* unterscheiden Rechtsobjekte und -subjekte sowie die Rechts -und Geschäftsfähigkeit
* verschaffen sich einen Überblick über das Zustandekommen von Kaufverträgen
* beurteilen, ob gültige Kaufverträge abgeschlossen wurden
* unterscheiden die unterschiedlichen Kaufvertragsarten
* beachten die Besonderheiten des Fernabsatzvertrages
* erkundigen sich über die Inhalte von Kaufverträgen
* erkennen den Unterschied zwischen Besitz und Eigentum
* zeigen Möglichkeiten des Eigentumsvorbehalts auf
* wissen um die Bedeutung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bescheid

**Mögliche Inhalte:*** Rechtsobjekte und -subjekte
* Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit
* Willenserklärungen inklusive Formvorschriften
* Kaufvertrag
* Anfechtbarkeit und Nichtigkeit
* Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft
* Inhalte eines Kaufvertrags (z.B. Art, Güte und Beschaffenheit, Transportkosten, Versandklauseln, Preis, Rabatt, Skonto, Erfüllungsort und Gerichtsstand, Zahlungsbedingungen im Inland)
* Fernabsatzvertrag
* Kaufvertragsarten
* Eigentum und Besitz
* Eigentumsvorbehalt
* Allgemeine Geschäftsbedingungen
 |  |  |
| **Themenkomplex 3:** **Kundenanfrage bearbeiten**Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und **planen** das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.5 UE | Die SuS…* prüfen die Bonität von Kunden
* unterstützen bei der Anbahnung des Kundengeschäfts
* analysieren die Bedeutung des Umweltschutzes bei der Lieferung
* erkennen die Bedeutung von Serviceangeboten

**Mögliche Inhalte:*** Bonität prüfen, z.B. Auskünfte wie Schufa, Scoring Modell erstellen
* Informationen für den Kunden zusammenstellen
* Umweltschutz bei der Lieferung
* Serviceangebote (z. B. Garantie, Kulanz, weitere Serviceleistungen im kaufmännischen und technischen Bereich)
 | Zahlungs- und Lieferbedingungen siehe TK 2 | Incoterms werden in LF 9 behandelt  |
| **Themenkomplex 4:** **Wir schließen den Kaufvertrag mit dem Kunden ab** Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung berücksichtigen sie Datenschutz und Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache. Sie **überwachen** kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (*Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung*) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen *(Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung)*. 40 UE | Die SuS…* berechnen ausgehend von den Selbstkosten den Listenverkaufspreis
* erstellen ein Angebot für den Kunden
* erstellen eine Auftragsbestätigung für den Kunden
* koordinieren den Versand der Ware
* erstellen die Rechnung für den Kunden
* beschreiben die Voraussetzungen und Rechte bei der Schlechtleistung und reagieren darauf
* beschreiben die Voraussetzungen und Rechte bei der Nicht-Rechtzeitig-Zahlung und reagieren angemessen darauf
* führen das außergerichtliche Mahnverfahren durch
* unterscheiden und überprüfen die Verjährungsfristen
* erarbeiten, wie man Kundenbeschwerden erfolgreich managt
* führen Maßnahmen zur Auswertung und Stärkung der Kundenzufriedenheit durch

**Mögliche Inhalte:*** Selbstkosten und Listenverkaufspreis ermitteln (Angebotskalkulation) mit Vorgabe der Prozentsätze
* Angebot erstellen (auch in Fremdsprache)
* Lieferschein
* Erstellung der Rechnung
* Kaufvertragsstörungen aus Sicht des Kunden (Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung)
* Datenschutzgrundverordnung
* digitale Prozessüberwachung
* Außergerichtliches Mahnverfahren
* Verjährungsfristen
* Aktives Beschwerdemanagement
* Maßnahmen zur Stärkung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung (CRM)
 | Listenverkaufs-preis:Nur Schema berechnen Belegfluss (Prozessüberwachung)SAP4school Modul A3 Vertrieb Teil 1-3  | Kommissionierung LF 7, TK 2Kaufvertrag TK 2Angebot schreiben Deutsch DSGVO: LF 1, TK 9 Bestandteile einer Rechnung: LF 5, TK 3Kommunizieren mit Kunden Englisch Kundenkommunikation: Deutsch Fragebogen erstellen |
| **Themenkomplex 5:** **Wir bewerten, optimieren und reflektieren den Prozess der Auftragsabwicklung** Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** und **optimieren** den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele.Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab.6 UE  | Die SuS…* reflektieren ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab
* analysieren und optimieren den dargestellten Prozess mit Hilfe der EPK

**Mögliche Inhalte:*** ökonomische, ökologische und soziale Ziele
* Zielbeziehungen (z.B. konkurrierend…)
* Reflexion während der Erarbeitung der einzelnen Sequenzen (z.B. Kulanzprüfung…)
* EPK
 |  | EPK: LF1, TK 3 Ziele und Zielbeziehungen LF 1, TK 6 |