|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse Stand: 2020 | | | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| WEC | Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce | | 40 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 05 | Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten | | 2 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Retouren und Stornierungen sowie auftretende Leistungsstörungen unternehmens- und kundenorientiert zu bearbeiten. | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |

| Bildungsplan |  | didaktisch-methodische Analyse | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Gründe für Retouren und Stornierungen sowie für Leistungsstörungen. Sie ermitteln deren Häufigkeit (*Retouren-, Stornoquote*). Sie analysieren den Prozess der Rückabwicklung im Unternehmen hinsichtlich der Kundenzufriedenheit. |  | **LS01 Rückabwicklungsprozess analysieren** | MindMap  Retourenquote  Stornoquote  Bericht | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen  Systemzusammenhänge erkennen |  | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler planen Verbesserungen betrieblicher Regeln und Hilfsmittel zur effizienten und kundenfreundlichen Rückabwicklung (*Widerrufsformular, Retourenschein, Retourenlabel*). |  | **LS02 Verbesserungsvorschläge für die Rückabwicklung entwerfen** | Handlungsempfehlung | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  zuverlässig handeln  Verbesserungsvorschläge entwickeln |  | 02 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler überwachen die ordnungsgemäße Vertragserfüllung. Zur Behebung von Leistungsstörungen (*Mangelhafte Lieferung, Lieferungsverzug, Annahmeverzug*) leiten sie situationsangemessen und kundenorientiert Maßnahmen ein. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten bei Verträgen mit Verbrauchern und im Fernabsatz. Bei Zahlungsverzug führen sie notwendige Maßnahmen kundenorientiert durch (*kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren, Verjährung*). Sie kommunizieren bei deren Umsetzung lösungsorientiert mit den Vertragspartnern. […] |  | **LS03 Maßnahmen bei mangelhafter Lieferung einleiten** | Mitarbeiterhandbuch  E-Mail  Gesprächsvorbereitung  Telefonat | Gesetzestexte anwenden  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Entscheidungen treffen  sachlich argumentieren |  | 06 |
| **LS04 Maßnahmen bei Lieferungsverzug einleiten** | Mitarbeiterhandbuch  E-Mail  Gesprächsvorbereitung  Telefonat | Gesetzestexte anwenden  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Entscheidungen treffen |  | 03 |
| **LS05 Maßnahmen bei Annahmeverzug einleiten** | Mitarbeiterhandbuch  E-Mail  Gesprächsvorbereitung  Telefonat | Gesetzestexte anwenden  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS06 Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten** | Zahlungserinnerung  Mahnung  Mitarbeiterhandbuch  Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids | Gesetzestexte anwenden  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  zuverlässig handeln  Entscheidungen treffen |  | 06 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten selbstständig Rückabwicklungen (*Widerruf, Umtausch, Stornierung, Beschwerde, Kaufpreiserstattung*) unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg. […] |  | **LS07 Rückabwicklungen bearbeiten** | Mitarbeiterhandbuch  E-Mail  Gesprächsvorbereitung  Telefonat | zuverlässig handeln  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Gesetzestexte anwenden  Entscheidungen treffen  Mitverantwortung tragen |  | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler werten die Abwicklung von Retouren und Stornierungen in Bezug auf Kosten, Effizienz, Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit aus. Sie leiten daraus Vorschläge für die Weiterentwicklung von Online-Angebot und Vertragsabwicklung ab. Sie schlagen Maßnahmen zur Verringerung von Retouren, Stornierungen sowie Nicht- und Nachlieferungen auch unter ökologischen Aspekten vor. |  | **LS08 Retouren- und Stornoabwicklung auswerten und Verbesserungsmaßnahmen vorschlagen** | Bericht  Handlungsempfehlung | systematisch vorgehen  methodengeleitet vorgehen  Zusammenhänge herstellen Abhängigkeiten finden  Verbesserungsvorschläge entwickeln |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigene Arbeitsweise beim Umgang mit Kunden auf der Grundlage der Rolle als Dienstleister. | [Umfassende Komptenz für das gesamte Lernfeld]  Integrativ umsetzen | | | | | |