|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2020 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WGM | Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 02 | Aufträge kundenorientiert bearbeiten | | 1 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Verkauf von Waren und Dienstleistungen gesetzeskonform, kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele abzuwickeln. | |
| Schule, Ort | | Lehrrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler analysierenden Verkaufsprozess von Waren und Dienstleistungen des Unternehmens (*Unternehmen zu Unternehmen*). |  | **LS01 Verkaufsprozess analysieren** | Checkliste | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten |  | 02 |
| Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen von Kaufverträgen (*Vertragsfreiheit, Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Besitz und Eigentum, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit, Formvorschriften*). |  | **LS02 Über rechtliche Grundlagen informieren** | Mitarbeiterhandbuch | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Gesetzestexte anwenden  Informationen strukturieren  Analogieschlüsse ziehen |  | 10 |
| Sie planen die Kontaktaufnahme zu Kunden und wählen dazu gängige Kommunikationswege aus, auch über Online-Plattformen. |  | **LS03 Kontaktaufnahme planen und Kommunikationswege auswählen** | Mitarbeiterhandbuch  Handlungsempfehlung | selbstständig planen  begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 04 |
| Sie bearbeitenAnfragen 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*). |  | **LS04 Anfragen bearbeiten** | Handlungsanweisung  E-Mail | Schlussfolgerungen ziehen  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten |  | 02 |
| **LS05 Angebote erstellen** | Angebot  Checkliste  E-Mail | Schlussfolgerungen ziehen  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten | Fremdsprache | 06 |
| **LS06 Stammdaten verwalten** | Handlungsanweisung  Kundendatenblatt  Merkblatt | Schlussfolgerungen ziehen  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten | Vgl. LF09 | 02 |
| 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. |  | **LS07 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen** | Warenbeschreibungsbogen  Mitarbeiterhandbuch  Beratungsgespräch  Verkaufsgespräch | Informationen strukturieren  Informationen selbstständig erarbeiten  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  Gelerntes auf neue Probleme übertragen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Vgl. LF01  Rollenspiele | 05 |
| **LS08 Beratungs- und Verkaufsgespräche in einer Fremdsprache führen** | Beratungsgespräch  Verkaufsgespräch | sachlich argumentieren  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiele  Fremdsprache | 01 |
| 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*). |  | **LS09 Kaufverträge abschließen** | Mitarbeiterhandbuch  Auftragsbestätigung  Kaufvertrag | Regeln und Verfahren anwenden  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 14 |
| **LS10 Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote einbinden** | Checkliste  Scoringbogen  Vertrag | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln  Zusammenhänge herstellen |  | 04 |
| Sie erstellen und kontrollierenRechnungen und Lieferscheine. Dabei erläutern sie den Nutzen einer integrierten Unternehmenssoftware. Bei Verkaufsprozessen mit ausländischen Kunden beachten sie die Besonderheiten von Auslandsgeschäften (*Ausfuhrverfahren, Ausfuhrkontrolle*). |  | **LS11 Rechnungen und Lieferscheine erstellen** | Rechnung  Lieferschein  Gesprächsvorlage | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln |  | 04 |
| **LS12 Besonderheiten bei Auslandsgeschäften beachten** | Ablauf  Checkliste | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln |  | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler bewertenund optimieren den Verkaufsprozess, auch unter dem Aspekt der Kundenzufriedenheit und -bindung. Dabei sind sie sich ihrer Mitverantwortung für die Gesellschaft und Umwelt bewusst. |  | **LS13 Verkaufsprozess optimieren** | Schwachstellenanalyse  Verbesserungsvorschläge | systematisch vorgehen  Systeme oder Zustände untersuchen  Systemfehler systematisch eingrenzen  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen  Mitverantwortung tragen |  | 04 |
| Sie reflektieren ihr eigenes Handeln und begreifen die Kundenorientierung als Leitbild im Verkaufsprozess. | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]  Integrativ umsetzen | | | | | |