|  |  |
| --- | --- |
| 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 | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler analysierenden Verkaufsprozess von Waren und Dienstleistungen des Unternehmens (*Unternehmen zu Unternehmen*). |  | **LS01 Verkaufsprozess analysieren** | Checkliste | systematisch vorgehenbegründet vorgehenInformationen strukturierenzielgerichtet 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 vorgehenzielgerichtet arbeitenGesetzestexte anwendenInformationen strukturierenAnalogieschlüsse ziehen |  | 10 |
| Sie planen die Kontaktaufnahme zu Kunden und wählen dazu gängige Kommunikationswege aus, auch über Online-Plattformen. |  | **LS03 Kontaktaufnahme planen und Kommunikationswege auswählen** | MitarbeiterhandbuchHandlungsempfehlung | selbstständig planenbegründet vorgehenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen 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** | HandlungsanweisungE-Mail | Schlussfolgerungen ziehensystematisch vorgehenzielgerichtet arbeiten |  | 02 |
| **LS05 Angebote erstellen** | AngebotCheckliste E-Mail | Schlussfolgerungen ziehensystematisch vorgehenzielgerichtet arbeiten | Fremdsprache | 06 |
| **LS06 Stammdaten verwalten** | HandlungsanweisungKundendatenblattMerkblatt | Schlussfolgerungen ziehensystematisch vorgehenzielgerichtet 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** | WarenbeschreibungsbogenMitarbeiterhandbuchBeratungsgesprächVerkaufsgespräch | Informationen strukturierenInformationen selbstständig erarbeitensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehenGelerntes auf neue Probleme übertragenempathisch vorgehenfair kritisieren | Vgl. LF01Rollenspiele | 05 |
| **LS08 Beratungs- und Verkaufsgespräche in einer Fremdsprache führen** | BeratungsgesprächVerkaufsgespräch | sachlich argumentierenbegründet vorgehenempathisch vorgehenfair kritisieren | RollenspieleFremdsprache | 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** | MitarbeiterhandbuchAuftragsbestätigungKaufvertrag | Regeln und Verfahren anwendensystematisch vorgehenbegründet vorgehenzuverlässig handelnZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen ziehen |  | 14 |
| **LS10 Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote einbinden** | ChecklisteScoringbogenVertrag | systematisch vorgehenbegründet vorgehenzuverlässig handelnZusammenhänge 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** | RechnungLieferscheinGesprächsvorlage | systematisch vorgehenbegründet vorgehenzuverlässig handeln |  | 04 |
| **LS12 Besonderheiten bei Auslandsgeschäften beachten** | AblaufCheckliste | systematisch vorgehenbegründet vorgehenzuverlässig 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** | SchwachstellenanalyseVerbesserungsvorschläge | systematisch vorgehenSysteme oder Zustände untersuchenSystemfehler systematisch eingrenzenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen ziehenMitverantwortung tragen |  | 04 |
| Sie reflektieren ihr eigenes Handeln und begreifen die Kundenorientierung als Leitbild im Verkaufsprozess. | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]Integrativ umsetzen |