Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 3: „Kundenaufträge bearbeiten und überwachen“ (80 UStd.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert (UStd.)** |
| 3.1 | Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines freibleibenden Angebotes für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung. | 30 |
| 3.2 | Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des  CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung. | 20 |
| 3.3 | Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung der Kundin bzw. des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung. | 30 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Curricularer Bezug:**  **Ausbildungsjahr:** 1  **Lernfeld 3:** Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 UStd.)  **Lernsituation 3.3:** Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung der Kundin bzw. des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung. (30 UStd.) | |
| Handlungssituation:  Nachdem dem neuen Kunden die Rechnung für das gewünschte universelle CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung zugesandt wurde, überwachen die Auszubildenden im Rechnungswesen den Zahlungseingang. Der Kunde teilt ihnen mit, dass er aufgrund von zahlreichen Mängeln an der zugesandten Maschine sich weigert, den vereinbarten Kaufpreis zu entrichten. Nachdem die Zahlungsfrist überschritten ist, überlegen die Auszubildenden mögliche rechtliche und unternehmerische Schritte, mit dem Kunden in Kontakt zu treten. | Handlungsergebnis:   * Übersicht über die Schlechtleistung * Übersicht über die Rechte des Käufers bei Schlechtleistung * Dokumentation der Schritte der Mängelrüge * Mahnung bei Zahlungsverzug inkl. Verzugszinsen * Darstellung der Prozessschritte * Kriterienliste zur Erstellung eines CRM * Prozessdarstellung des kaufmännischen Mahnverfahrens * Maßnahmenkatalog der Kundenbindung |
| Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:  Die Schülerinnen und Schüler:   * überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen * führen Informationsrecherchen im Internet zielerichtet durch und wenden hierbei Suchstrategien an * stellen ihre Ergebnisse mit geeigneter Prozessvisualisierungs-software bzw. Textverarbeitung dar * entwickeln Lösungen bei Kaufvertragsstörungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen * bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit * Reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab. | Konkretisierung der Inhalte:   * Notwendigkeit der Zahlungseingangsüberwachung * Schlechtleistung * Nicht-Rechtzeitig-Zahlung * Verjährung, Neubeginn, Hemmung * Verzugszinsen * Außergerichtliches Mahnverfahren * Prozessdarstellung * Aktives Beschwerdemanagement * Skonto-Ermittlung, Effektivzins des Skontos * Kundenzufriedenheit * Kundenbindungsmaßnahmen * CRM |
| Didaktisch-methodische Anregungen:  (z. B. Möglichkeiten der Leistungsbewertung und Lernortkooperationen sowie Materialien und Medien)  **Lern- und Arbeitstechniken**  Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit, Reflexion des Arbeitsprozesses der Auftragsabwicklung  **Unterrichtsmaterialien/Fundstelle**  Hausmitteilung über Zahlungsverzug, Kundenreklamation, Internetrecherche  **Organisatorische Hinweise**  Computer (z. B. Browser, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten  **Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung**   * Bewertung des Bearbeitungsprozesses und der Präsentation zu den Teilprozessen der Auftragsabwicklung * Schriftliche Leistungsüberprüfungen oder Präsentation der Ergebnisse | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)