

Zielanalyse						Stand: 2020
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrchwert
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		Lehrkräftesteam				
Bildungsplan			didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Verkaufsprozess von Waren und Dienstleistungen des Unternehmens (<i>Unternehmen zu Unternehmen</i>).		LS01 Verkaufsprozess analysieren	Checkliste	systematisch vorgehen begründet vorgehen Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten		02
Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen von Kaufverträgen (<i>Vertragsfreiheit, Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Besitz und Eigentum, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit, Formvorschriften</i>).		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 bearbeiten Anfragen von Neu- und Stammkunden (<i>Bonitätsprüfung</i>) und erstellen aussagekräftige Angebote (<i>Preisnachlässe, Liefer- und Zahlungsbedingungen</i>) digital auch in einer Fremdsprache. Dazu beschaffen, erfassen und vervollständigen sie Daten und Informationen unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenschutz (<i>Stammdatenmanagement</i>).		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

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung von Techniken der Gesprächsführung und der Verhandlungsführung (<i>verbal, nonverbal</i>). Auf Kundeneinwände reagieren sie situationsgerecht und weisen auf Serviceangebote, Dienstleistungen und Ergänzungsartikel hin, auch in einer Fremdsprache.</p>		<p>LS07 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen</p>	<p>Warenbeschreibungsbogen Mitarbeiterhandbuch Beratungsgespräch Verkaufsgespräch</p>	<p>Informationen strukturieren Informationen selbstständig erarbeiten systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen Gelerntes auf neue Probleme übertragen empathisch vorgehen fair kritisieren</p>	<p>Vgl. LF01 Rollenspiele</p>	<p>05</p>
		<p>LS08 Beratungs- und Verkaufsgespräche in einer Fremdsprache führen</p>	<p>Beratungsgespräch Verkaufsgespräch</p>	<p>sachlich argumentieren begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren</p>	<p>Rollenspiele Fremdsprache</p>	<p>01</p>
<p>Sie schließen unter Beachtung betrieblicher Regelungen Kaufverträge rechtskräftig ab (<i>Angebot, Bestellung, Auftragsbestätigung, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Eigentumsvorbehalt, Kaufvertragsarten</i>). Dabei binden sie Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote mit ein (<i>Lieferantenkredit, Leasingvertrag</i>).</p>		<p>LS09 Kaufverträge abschließen</p>	<p>Mitarbeiterhandbuch Auftragsbestätigung Kaufvertrag</p>	<p>Regeln und Verfahren anwenden systematisch vorgehen begründet vorgehen zuverlässig handeln Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen</p>		<p>14</p>
		<p>LS10 Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote einbinden</p>	<p>Checkliste Scoringbogen Vertrag</p>	<p>systematisch vorgehen begründet vorgehen zuverlässig handeln Zusammenhänge herstellen</p>		<p>04</p>
<p>Sie erstellen und kontrollieren Rechnungen und Lieferscheine. Dabei erläutern sie den Nutzen einer integrierten Unternehmenssoftware. Bei Verkaufsprozessen mit ausländischen Kunden beachten sie die Besonderheiten von Auslandsgeschäften (<i>Ausfuhrverfahren, Ausfuhrkontrolle</i>).</p>		<p>LS11 Rechnungen und Lieferscheine erstellen</p>	<p>Rechnung Lieferschein Gesprächsvorlage</p>	<p>systematisch vorgehen begründet vorgehen zuverlässig handeln</p>		<p>04</p>
		<p>LS12 Besonderheiten bei Auslandsgeschäften beachten</p>	<p>Ablauf Checkliste</p>	<p>systematisch vorgehen begründet vorgehen zuverlässig handeln</p>		<p>06</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Verkaufsprozess, auch unter dem Aspekt der Kundenzufriedenheit und -bindung. Dabei sind sie sich ihrer Mitverantwortung für die Gesellschaft und Umwelt bewusst.</p>		<p>LS13 Verkaufsprozess optimieren</p>	<p>Schwachstellenanalyse Verbesserungsvorschläge</p>	<p>systematisch vorgehen Systeme oder Zustände untersuchen Systemfehler systematisch eingrenzen</p>		<p>04</p>

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen Mitverantwortung tragen		
Sie reflektieren ihr eigenes Handeln und begreifen die Kundenorientierung als Leitbild im Verkaufsprozess.	[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen					