

Zielanalyse Stand: 2020

| | | |
|--------------|--|--------------|
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | Zeitrictwert |
| WEC | Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce | 40 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 05 | Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten | 2 |
| | 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 (<i>Retouren-, Stornoquote</i>). 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 (<i>Widerrufsformular, Retourenschein, Retourenlabel</i>). | | 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 (<i>Mangelhafte Lieferung, Lieferungsverzug, Annahmeverzug</i>) leiten sie situationsangemessen und kundenorientiert Maßnahmen ein. Dabei berücksichtigen sie die Besonderheiten bei Verträgen mit Verbrauchern und im | | LS03 Maßnahmen bei mangelhafter Lieferung einleiten | Mitarbeiterhandbuch E-Mail Gesprächsvorbereitung Telefonat | Gesetzestexte anwenden Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Entscheidungen treffen sachlich argumentieren | | 06 |

| Bildungsplan | | didaktisch-methodische Analyse | | | | |
|---|-----------------|---|---|--|----------|------|
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Fernabsatz. Bei Zahlungsverzug führen sie notwendige Maßnahmen kundenorientiert durch (<i>kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren, Verjährung</i>). Sie kommunizieren bei deren Umsetzung lösungsorientiert mit den Vertragspartnern. [...] | | 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 (<i>Widerruf, Umtausch, Stornierung, Beschwerde, Kaufpreiserstattung</i>) 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 Vor- | | LS08 Retouren- und Stornoabwicklung auswerten und Verbesserungsmaßnahmen vorschlagen | Bericht Handlungsempfehlung | systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen Zusammenhänge | | 04 |

| Bildungsplan | | didaktisch-methodische Analyse | | | | |
|--|--|--------------------------------|-------------------|--|----------|------|
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| schläge 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. | | | | herstellen Abhängigkeiten finden Verbesserungsvorschläge entwickeln | | |
| Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigene Arbeitsweise beim Umgang mit Kunden auf der Grundlage der Rolle als Dienstleister. | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen | | | | | |