**Curriculare Analyse**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen**  **Ausbildungsjahr: 1**  **Zeitrichtwert: 80 Unterrichtsstunden** | | | |
| **Phase der vollständigen Handlung** | **Kompetenz aus dem Rahmenlehrplan** | **Berufliche Handlungen[[1]](#footnote-1)** | **Anmerkungen[[2]](#footnote-2)** |
| Analysieren: | Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. | Die Schülerinnen und Schüler   * prüfen die Realisierbarkeit der Anfrage (Lieferfähigkeit, Lieferwilligkeit) * gleichen die Leistungsanforderungen der Kund­schaft mit dem betrieblichen Leistungsangebot ab * prüfen die Anfrage in Bezug auf die Kapazitätsauslastung * verschaffen sich einen Überblick über die vorhandenen Kundenstammdaten und informieren sich über die Kundenstruktur * prüfen erstmalig die Bonität der Kundin bzw. des Kunden * kommunizieren mit der Kundin oder dem Kunden * fertigen Gesprächsprotokolle an und legen diese ggf. im ERP-System ab | Unterlagen der Kundin bzw. des Kunden,  ggf. ERP-System |
| Informieren: | Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen (Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen). | Die Schülerinnen und Schüler   * informieren sich anhand von betrieblichen Informationsunterlagen über die Teilprozesse * lesen und analysieren Gesetzestexte zum Kaufvertrag – auch in digitaler Form * verwenden Checklisten und interne betriebliche Arbeitsanleitungen | Ggf. ERP-System, eEPK,  Checklisten, Gesetzestexte per Internetrecherche |
| Planen:  Planen: | Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und **planen** das Leistungsangebot. | Die Schülerinnen und Schüler   * planen die Erstellung des Angebots * prüfen detailliert die Bonität der Kundin bzw. des Kunden für diesen Auftrag * kommunizieren mit den Schnittstellen * legen benötigte Informationen ggf. im ERP-System an * stellen die erforderlichen Prozessschritte mithilfe einfacher Modelle dar | Ggf. ERP-System, eEPK,  Checklisten |
| Entscheiden: | Die Schülerinnen und Schüler **berücksichtigen** zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kundinnen und Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit. | Die Schülerinnen und Schüler   * entscheiden nach Rücksprache mit der Vertriebsleitung über den Umfang der Serviceangebote und Kundenkonditionen | Ggf. ERP-System, eEPK,  Checklisten |
| Durchführen: | Die Schülerinnen und Schüler **kalkulieren** auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot. | Die Schülerinnen und Schüler   * informieren sich über die rechtliche Wirkung und die Inhalte eines Angebots * berücksichtigen die Selbstkosten und erstellen auf dieser Basis ein Angebot * nutzen ein Tabellenkalkulationsprogramm und führen die zur Ermittlung des Verkaufspreises notwendigen Berechnungen durch * nutzen ein Textverarbeitungsprogramm unter Beachtung der DIN 5008, auch in einer Fremdsprache * dokumentieren die Angebotserstellung ggf. im ERP-System gemäß der Vorgaben des Unternehmens | Tabellenkalkulation, Textverarbeitungssoftware, ggf. Präsentationssoftware |
| Kontrollieren: | Die Schülerinnen und Schüler **überprüfen** das Leistungsangebot unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit und der Serviceleistungen | Die Schülerinnen und Schüler   * kontrollieren entsprechend der Checklisten ihre Arbeit * berücksichtigen bei der Überprüfung der Nachhaltigkeit ökologische Kriterien (Ressourceneinsatz, Umweltsiegel, Transportwege) | Checklisten, ggf. ERP-System |
| Bewerten/ Reflektieren: | Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Arbeit und **bewerten** deren Einfluss auf das Zustandekommen und die reibungslose Abwicklung eines Kundenauftrags. | Die Schülerinnen und Schüler   * präsentieren das Leistungsangebot der Vertriebsleitung | Fachsprache  Tabellenkalkulation, Textverarbeitungs-software, ggf. Präsentationssoftware |

1. Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen. Beschreibung mit prozessbezogenen Indikatoren (analysieren, beschreiben, erörtern etc.) [↑](#footnote-ref-1)
2. Anregungen zur Berücksichtigung insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation [↑](#footnote-ref-2)