**Curriculare Analyse**

|  |
| --- |
| **Lernfeld** **Nr.: 3: (Kundenaufträge bearbeiten und überwachen)****Ausbildungsjahr: 1****Zeitrichtwert: 80 Stunden** |
| **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
* verschaffen sich einen Überblick über die vorhandenen Kundendaten (Bonität, Auftragsvolumen, Standort)
* 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 Gesetzestexte zum Kaufvertrag, zum Datenschutz und zur Datensicherheit, auch in digitaler Form
* verwenden Checklisten und interne betriebliche Arbeitsanleitungen.
 | Ggf. ERP-System, eEPK, Checklisten, Gesetzestexte per Internetrecherche |
| Planen: | Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.  | Die Schülerinnen und Schüler * planen die Erstellung des Angebots
* prüfen detailliert die Bonität der Kundin bzw. des Kunden für diesen Auftrag (ggf. ERP-System, eEPK, Checklisten)
* berücksichtigen die Einhaltung ökologischer Kriterien (Ressourceneinsatz, Umweltsiegel, Transportwege)
* 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 und erstellen ein Angebot. | Die Schülerinnen und Schüler * nutzen ein Tabellenkalkulationsprogramm und führen auf Grundlage der Selbstkosten die Ermittlung des Verkaufspreises durch
* erstellen und versenden ein Angebot in digitaler Form, ggf. auch in einer Fremdsprache, und berücksichtigen dabei die DSGVO
* dokumentieren die Angebotserstellung ggf. im ERP-System gemäß den Vorgaben des Unternehmens.
 | Tabellenkalkulation, Textverarbeitungssoft-ware, ggf. Präsentations- und Angebotssoftware |
| Kontrollieren: | Die Schülerinnen und Schüler überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen und reagieren auf Kaufvertragsstörungen. | Die Schülerinnen und Schüler * kontrollieren das Zustandekommen des Kaufvertrags
* kommunizieren mit den Schnittstellen
* leiten bei Problemen notwendige Maßnahmen, unter Beachtung rechtlicher Grundlagen und betrieblicher Ziele, ein.
 | Checklisten, ggf. ERP-System |
| Bewerten/Reflektieren: | Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und der Kundenzufriedenheit. Sie reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab. | Die Schülerinnen und Schüler * reflektieren ihr eigenes Handeln und dokumentieren Optimierungsmöglichkeiten.
 | Fachsprache, Tabellenkalkulation, Textverarbeitungssoftware, 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)