

Zielanalyse

Stand: April 2024

| | | |
|--------------|--|---------------|
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert |
| WKI | Industriekaufmann und Industriekauffrau | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 03 | Kundenaufträge bearbeiten und überwachen | 1 |
| | Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen. | |

| | |
|-------------|----------------|
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|-------------|----------------|

| | |
|---------------------------------|------------------------|
| Bildungsplan¹ | Lernsituationen |
|---------------------------------|------------------------|

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|----------|------|
|--------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|----------|------|

Unternehmensprofil: WerkFa OHG

Rolle der SuS: Auszubildende bzw. Auszubildender der WerkFa OHG

Azubi = Auszubildende bzw. Auszubildender
 KB = Kompetenzbereich
 LF = Lernfeld
 LS = Lernsituation
 SuS = Schülerinnen und Schüler

| | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|--|---|--|--|--|--|----|
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. | LS01 Kundenanfrage prüfen | Anfrage eines Kunden geht ein → Azubi soll prüfen, ob es sich um einen Stamm- oder Neukunden handelt und ob der Bedarf des Kunden über das betriebliche Leis- | Unternehmensprofil E-Mail mit Anfrage des Kunden (Neukunde, Erzeugnis mit Sekundärleistung) Checkliste Bearbeitung von Kundenanfragen (Teil 1): Kundenstatus, Kundenbe- | geprüfte Anfrage interne E-Mail | 1. Prüfen Sie die Anfrage. 2. Formulieren Sie eine interne E-Mail mit der Bitte um Machbarkeitsprüfung. | Informationen strukturieren systematisch vorgehen Zusammenhänge herstellen | Einführung Unternehmensprofil vgl. LS05 | 02 |
|---|----------------------------------|--|---|--|--|--|--|----|

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Industriekaufmann und Industriekauffrau (2024)

² Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

³ Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

⁴ Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis.

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|---|--|---|--|---|--|--|---|------|
| | | tungsangebot erbracht werden kann | darf, Abgleich mit betrieblichem Leistungsangebot Auszug betriebliches Leistungsangebot (z. B. aus IUS) Debitorenübersicht (z. B. aus IUS) Organigramm (Unternehmensprofil) | | | sprachlich angemessen kommunizieren | | |
| 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 (<i>Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen</i>). | LS02 Teilprozesse der Auftragsabwicklung darstellen | Auftragsabwicklung dauert im Vergleich zum Branchendurchschnitt zu lange; Auftragsabwicklungsprozess ist nicht transparent und nicht klar nachvollziehbar → Azubi soll Prozess in geeigneter Weise visuell aufbereiten und Schnittstellen und mögliche Stolpersteine aufzeigen | negative Kundenbewertung im Online-Bewertungsportal (Reaktionszeit bei Kundenanfragen) Berichte aus den Abteilungen zu den Teilprozessen Organigramm (Unternehmensprofil) | Auftragsabwicklungsprozess (z. B. Flussdiagramm, EPK) | Stellen Sie die Teilprozesse der Auftragsabwicklung mit möglichen Schnittstellen und Stolpersteinen dar. | Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Abhängigkeiten finden Zusammenhänge herstellen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Bedürfnisse und Interessen verstehen | vgl. LF01-LS07 (Arbeits- und Geschäftsprozesse) z. B. digitales Tool zur Prozessdarstellung z. B. Sortieraufgabe (Berichte/Informationen aus den Abteilungen) | 06 |
| | LS03 Zustandekommen des Kaufvertrags unter Berücksichtigung der | hohe Durchfallquote der Azubis bei den unternehmensinternen Tests zum Kauf- | altes Schulungsmaterial aus dem Azubi-Intranet: Verpflichtungsgeschäft, Erfüllungsgeschäft, Besitz und Ei- | Präsentation Abschlusstest | 1. Gestalten Sie eine Präsentation für das Azubi-Intranet zu | Informationen beschaffen Informationen strukturieren | Gesetze Abschlusstest z. B. | 06 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--------------------------------------|--|--|--|---|--|---|--|------|
| | Eigentumsverhältnisse darstellen | <p>vertrag und zu Besitz und Eigentum; vorhandenes Schulungsmaterial nicht geeignet</p> <p>→ Azubi soll Intranet zu rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung ergänzen</p> | <p>gentum, Bindungsfristen, Freizeichnungsklauseln</p> <p>BGB</p> <p>Auftragsabwicklungsprozess (LS02)</p> <p>Leitfaden für die Gestaltung einer gelungenen Präsentation</p> | | <p>- den Möglichkeiten des Zustandekommens eines Kaufvertrags</p> <p>- den Eigentumsverhältnissen beim Abschluss eines Kaufvertrages.</p> <p>2. Entwerfen Sie einen Abschlusstest mit mindestens vier Aufgaben zur Präsentation.</p> | <p>Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen</p> <p>systematisch vorgehen</p> <p>begründet vorgehen</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>sich in Teamarbeit einbinden</p> <p>Lernprozess in Gruppen gestalten</p> <p>Lernprozess in Gruppen reflektieren</p> <p>Medien sachgerecht nutzen</p> | als interaktive Übung vgl. LF01 (Leitfaden Präsentation) | |
| | LS04 Allgemeine Geschäftsbedingungen beachten | Kunde (LS01) hinterlässt eine Audionachricht mit Frage zu Formulierung in den AGB (Preisanpassung); in der Vergangenheit sind immer wieder Fragen zu | <p>Audionachricht</p> <p>Auszug aus den AGB</p> <p>Fragensammlung zu den AGB</p> <p>BGB</p> | <p>FAQ-Liste</p> <p>Notiz</p> <p>Kundengespräch</p> | 1. Entwerfen Sie eine FAQ-Liste zu den AGB, die Erklärungen und Beispiele zu schwer verständlichen AGB-Klauseln beinhaltet. | <p>Informationen beschaffen</p> <p>Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen</p> <p>systematisch vorgehen</p> | <p>Gesetze</p> <p>AGB des eigenen Ausbildungsbetriebes (Vertiefung)</p> <p>Rollenspiel</p> | 06 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--|--------------------------------------|--|---|---|--|--|-----------------|------|
| | | den AGB aufgenommen, die dokumentiert wurden → Azubi soll FAQ-Liste für das Azubi-Intranet zu den AGB vorbereiten und das Gespräch mit dem Kunden führen | Artikel aus einer Fachzeitschrift zur Vorteilhaftigkeit von AGB | | 2. Erstellen Sie eine Notiz zur Vorbereitung auf das Kundengespräch. 3. Führen Sie das Kundengespräch durch. | begründet vorgehen sachlich argumentieren Bedürfnisse und Interessen verstehen sprachlich angemessen kommunizieren Fachsprache anwenden | | |
| Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit. [...] [...] Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. [...] | LS05 Kundenanfrage bearbeiten | Anfrage des Kunden (LS01) soll bearbeitet werden; Kunde wünscht mehrere kleinere Bestellungen pro Jahr → Azubi soll Kundenanfrage bearbeiten und Vorschläge zur Berücksichtigung der Nachhaltigkeit bei der Anfragebearbeitung unterbreiten (u. a. Anreize zur Reduzierung der Bestellhäufigkeit) | E-Mail mit Anfrage des Kunden (LS01) Checkliste Bearbeitung von Kundenanfragen (Teil 2): Bonität, Serviceleistungen, Machbarkeit, Nachhaltigkeit Checkliste Bearbeitung von Kundenanfragen (Teil 1) (LS 01) interne Antwort zur Machbarkeit (LS01) Auszug einer Auskunft zur Bonität des Kunden Notiz zur geprüften USt-ID und zum geprüften HR-Auszug | geprüfte Anfrage E-Mail Notiz | 1. Prüfen Sie die Anfrage. 2. Formulieren Sie eine E-Mail an den Kunden mit einer Rückmeldung zur Realisierbarkeit. 3. Stellen Sie in einer Notiz Vorschläge zur Berücksichtigung der Nachhaltigkeit bei der Anfragebearbeitung dar. | Informationen strukturieren systematisch vorgehen sachlich argumentieren Bedürfnisse und Interessen verstehen empathisch handeln sprachlich angemessen kommunizieren Abhängigkeiten finden | digitale Medien | 04 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--|---------------------------------------|---|---|--|--|--|--|------|
| | | | Übersicht zu möglichen Serviceleistungen (z. B. aus IUS) Daten zu Zahlungs- und Lieferbedingungen (z. B. aus IUS) betriebliche Ziele zur Nachhaltigkeit (Unternehmensprofil) Auftragsabwicklungsprozess (LS02) | | | Alternativen finden und bewerten Medien sachgerecht nutzen | | |
| [...] Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragerfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache. Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeit-Zahlung</i>) entwickeln sie Lö- | LS06 Verkaufspreis kalkulieren | Angebot an den Kunden (LS01) soll vorbereitet werden; dynamische Preisentwicklungen; Azubis müssen vorab den Wissenstest erfolgreich absolviert haben → Azubi soll Verkaufspreis kalkulieren | E-Mail mit Anfrage des Kunden (LS01) Materialien aus dem Azubi-Intranet zum Schema Verkaufskalkulation mit Erläuterung und Wissenstest Rabatt, Skonto, Selbstkosten (z. B. aus IUS) Notiz zum Gewinnzuschlag | bestandener Wissenstest Verkaufskalkulation | 1. Führen Sie den Wissenstest durch. 2. Kalkulieren* Sie den Verkaufspreis. | konzentriert lernen systematisch vorgehen Abhängigkeiten finden Zusammenhänge herstellen Gelerntes auf neue Probleme übertragen zuverlässig handeln | Verkaufskalkulation mit und ohne Tabellenkalkulationsprogramm vgl. LF08 | 05 |
| | LS07 Angebot erstellen | Angebot an den Kunden (LS01) muss erstellt werden | E-Mail mit Anfrage des Kunden (LS01) geprüfte Anfrage (LS01 und LS05) | Angebot | Erstellen Sie das Angebot. | Informationen beschaffen Informationen strukturieren | Gesetze | 04 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--|-------------------------------------|---|---|---|---|---|--|------|
| <p>sungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (<i>Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>). [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab. [...]</p> | | →Azubi soll dies übernehmen | <p>Notiz (LS05)</p> <p>Verkaufskalkulation (LS06)</p> <p>Materialien aus dem Azubi-Intranet (z. B. Informationstexte, Erklärvideos) zu Angebotsinhalten, Freizeichnungsklauseln</p> <p>Preisliste Sekundärleistungen</p> <p>Vorlage Geschäftsbrief</p> <p>Lieferbedingungen (z. B. aus IUS)</p> <p>Übersicht zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Auftragserfassung</p> <p>Auftragsabwicklungsprozess (LS02)</p> | | | <p>Zusammenhänge herstellen</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p> <p>Medien sachgerecht nutzen</p> <p>zuverlässig handeln</p> <p>systematisch vorgehen</p> | <p>z. B. Textverarbeitungsprogramm</p> <p>vgl. LF09 (Incoterms)</p> <p>vgl. LF01-LS15 (Datenschutz und Urheberrecht)</p> | |
| | LS08 Kaufvertrag abschließen | Bestellung des Kunden (LS07) geht ein; für Kundenaufträge aus dem Ausland soll eine Sammlung von Textbausteinen in englischer Sprache aufgebaut und ein Leitfaden zu interkulturellen | <p>Bestellung per E-Mail (weicht vom Angebot ab)</p> <p>Angebot (LS07)</p> <p>Materialien aus dem Azubi-Intranet zu den rechtlichen Grundlagen (Handlungsergebnisse LS03 und LS04)</p> | <p>Notiz</p> <p>Telefonat</p> <p>Auftragsbestätigung</p> <p>Textbaustein in englischer Sprache</p> <p>Leitfaden</p> | <p>1. Ihre Vorgesetzte möchte darüber informiert werden, ob ein Kaufvertrag zustande gekommen ist.</p> <p>Verfassen Sie eine Notiz an Ihre Vorgesetzte.</p> | <p>methodengeleitet vorgehen</p> <p>Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen</p> <p>begründet vorgehen</p> | <p>Fremdsprache</p> <p>Rollenspiel</p> <p>z. B. Textverarbeitungsprogramm</p> | 05 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--|--|--|------|
| | | <p>Aspekten erstellt werden</p> <p>→ Azubi soll prüfen, ob bereits ein Kaufvertrag zustande gekommen ist, diesen ggf. abschließen, Textbausteine in englischer Sprache formulieren und den Leitfaden erstellen</p> | <p>Vorlage Geschäftsbrief (LS07)</p> <p>Artikel aus einer Fachzeitschrift zu interkulturellen Aspekten beim Kaufvertragsabschluss</p> <p>Beispiele Auftragsbestätigung (z. B. aus IUS)</p> <p>Auftragsabwicklungsprozess (LS02)</p> <p>Internet (Online-Übersetzer)</p> | | <p>2. Führen Sie ein Telefonat mit dem Kunden durch, um sich bzgl. der Abweichungen in der Bestellung zu einigen.</p> <p>3. Erstellen Sie eine Auftragsbestätigung.</p> <p>4. Verfassen Sie Textbausteine für eine Auftragsbestätigung in englischer Sprache.</p> <p>5. Erstellen Sie den Leitfaden.</p> | <p>sachlich argumentieren</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>Verständnisfragen stellen</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p> <p>Bedürfnisse und Interessen verstehen</p> <p>emphatisch handeln</p> <p>Fremdsprache anwenden</p> | | |
| | LS09 Lösungsvorschläge bei Schlechtleistung entwickeln | <p>mehrere Mängelrügen liegen vor; zunehmende Unzufriedenheit mit der Reklamationsbearbeitung; fehlende Kenntnisse bei den Azubis; Abteilungsleitung verlangt Dokumentation der Reklamationsbearbeitung anhand des Reflexionsbogens</p> <p>→ Azubi soll Übersichten im Azubi-</p> | <p>Mängelrügen per E-Mail</p> <p>Übersichten (vorstrukturiert)</p> <p>Wissenstest</p> <p>BGB</p> <p>HGB</p> <p>betriebliche Ziele (Unternehmensprofil)</p> <p>interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)</p> | <p>vervollständigte Übersichten</p> <p>bestandener Wissenstest</p> <p>Handlungsempfehlungen</p> <p>ausgefüllter interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)</p> | <p>1. Vervollständigen Sie die Übersichten für das Azubi-Intranet zu den Voraussetzungen und Rechten bei - Schlechtleistung - Verjährung.</p> <p>2. Führen Sie den Wissenstest durch.</p> <p>3. Formulieren Sie Handlungsempfehlungen für die Bearbeitung der Mängelrügen.</p> | <p>Informationen beschaffen</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>begründet vorgehen</p> <p>Entscheidungen treffen</p> | <p>LS09 liegt ausgearbeitet vor (exemplarisch)</p> <p>Gesetzes-texte</p> | 06 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--------------------------------------|--|---|--|--|---|---|--|------|
| | | Intranet überarbeiten, einen Wissenstest dazu absolvieren und Mängelrügen bearbeiten | | | 4. Dokumentieren Sie die Reklamationsbearbeitung anhand des internen Reflexionsbogens. | zuverlässig handeln Probleme erkennen und zur Lösung beitragen eigenes Handeln reflektieren | | |
| | LS10 Lösungsvorschläge bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung entwickeln | Offene-Posten-Liste liegt vor → Azubi soll Zahlungseingänge prüfen und Schreiben verfassen | Offene-Posten-Liste mit erfolgten Mahnschreiben Daten zum Kundenstatus, Dauer der Geschäftsbeziehung (z. B. aus IUS) AGB BGB Prozessdarstellung zum außergerichtlichen Mahnverfahren Informationen zu Verzugszinsen und zur Verjährung aktueller Basiszinssatz Vorlage Geschäftsbrief (LS07) betriebliche Ziele (Unternehmensprofil) | Übersicht Schreiben an Kundinnen bzw. Kunden (Zahlungserinnerung und Mahnschreiben unterschiedlicher Stufen) ausgefüllter interner Reflexionsbogen (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung) | 1. Erstellen Sie eine Übersicht für das Azubi-Intranet zu den Voraussetzungen und Rechten bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung. 2. Verfassen Sie die Schreiben an die Kundinnen bzw. Kunden. 3. Dokumentieren Sie für alle Vorgänge die Kundenorientierung anhand des internen Reflexionsbogens. | Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren sprachlich angemessen kommunizieren Fachsprache anwenden begründet vorgehen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen Entscheidungen treffen | Gesetze- texte z. B. Textverarbeitungsprogramm | 10 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|--------------------------------------|--|---|--|--|---|---|------------------------------------|------|
| | | | interner Reflexionsbogen (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung) | | | zuverlässig handeln emphatisch handeln Probleme erkennen und zur Lösung beitragen eigenes Handeln reflektieren | | |
| | LS11 Aktives Beschwerdemanagement einführen | Kunde beschwert sich über lange Wartezeiten in Hotline und über fehlendes Formular für Rückmeldungen auf der Homepage; aktives Beschwerdemanagement soll daraufhin eingeführt werden; Mitarbeiter/innen sollen im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung über das Thema Beschwerdemanagement informiert werden → Azubi soll bei der Einführung unterstützen | Kundenbeschwerde (E-Mail) Artikel aus einer Fachzeitschrift zum aktiven Beschwerdemanagement betriebliche Ziele (Unternehmensprofil) Leitfaden für die Gestaltung einer gelungenen Präsentation | Beschwerdeformular Präsentation | 1. Gestalten Sie ein Beschwerdeformular für die Homepage. 2. Gestalten Sie die Präsentation für die Mitarbeiterversammlung. 3. Präsentieren* Sie auf der Mitarbeiterversammlung das Thema und Ihr Formular. | Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen begründet vorgehen systematisch vorgehen Bedürfnisse und Interessen verstehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Medien sachgerecht nutzen sachlich argumentieren | vgl. LF01 (Leitfaden Präsentation) | 06 |

| kompetenzbasierte Ziele ² | Titel der Lernsituation | Situation | Datenkranz ³ | Handlungsergebnisse | Aufträge ⁴ | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
|---|---|---|--|---------------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | sprachlich angemessen kommunizieren | | |
| <p>[...] Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit. [...]</p> | LS12 Prozess der Auftragsabwicklung optimieren | <p>Kunde (LS01) meldet zurück, dass der Auftragsbearbeitungsprozess sehr lange gedauert hat, insbesondere auch die erste Rückmeldung auf seine Anfrage; Beschwerden zur Dauer der Auftragsbearbeitung häufen sich</p> <p>→ Azubi soll Verbesserungsvorschläge zum Prozess der Auftragsabwicklung entwickeln</p> | <p>Grafik zu Kundenrückmeldungen (positiv: Kundenorientierung; negativ: Dauer der Auftragsbearbeitung)</p> <p>Arbeitsablaufdiagramm des Auftragsbearbeitungsprozesses (mit Zeiten)</p> <p>Auftragsabwicklungsprozess (LS02)</p> <p>betriebliche Ziele (Unternehmensprofil)</p> | Liste | Erstellen Sie eine Liste mit Verbesserungsvorschlägen zum Auftragsabwicklungsprozess. | <p>begründet vorgehen</p> <p>Zusammenhänge herstellen</p> <p>Alternativen finden und bewerten</p> <p>Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen</p> <p>Probleme erkennen und zur Lösung beitragen</p> <p>eigenes Handeln reflektieren</p> <p>Bedürfnisse und Interessen verstehen</p> | | 04 |
| Gesamtsumme⁵ | | | | | | | | 64 |

* Die Verben „kalkulieren“ und „präsentieren“ werden verwendet, da sie zu praktischen bzw. berufstypischen Handlungen auffordern. Sie finden sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle, da die Koordinierungsstelle diese Operatoren nicht für die schriftliche Prüfung vorsieht.

⁵ Die restlichen 20 % der Zeit sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.