|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | | Stand: November 2024 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | | Zeitrichtwert |
| WKI | Industriekaufmann und Industriekauffrau | | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | | Jahr |
| 03 | Kundenaufträge bearbeiten und überwachen | | | 1 |
| Kernkompetenz | | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen. | | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | | |
|  | |  | | |
| Bildungsplan[[1]](#footnote-2) | | Lernsituationen | | |

| kompetenzbasierte  Ziele[[2]](#footnote-3) | Titel der  Lernsituation | Situation | Datenkranz[[3]](#footnote-4) | Handlungs-­ ergebnisse | | Aufträge[[4]](#footnote-5) | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Unternehmensprofil: WerkFa OHG  Rolle der SuS: Auszubildende bzw. Auszubildender der WerkFa OHG (Azubi) | | | | | 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 Leistungsangebot erbracht werden kann | Unternehmensprofil  E‑Mail mit Anfrage des Kunden (Neukunde, Erzeugnis mit Sekundärleistung)  Checkliste Bearbeitung von Kundenanfragen (Teil 1): Kundenstatus, Kundenbedarf, Abgleich mit betrieblichem Leistungsangebot  Auszug betriebliches Leistungsangebot (z. B. aus IUS)  Debitorenübersicht (z. B. aus IUS)  Organigramm (Unternehmensprofil) | 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  sprachlich angemessen kommunizieren | Einführung Unternehmensprofil | 02 |
| 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*). | 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 | z. B. digitales Tool zur Prozessdarstellung  z. B. Sortieraufgabe (Berichte/ Informationen aus den Abteilungen)  vgl. LF01-LS07 (Arbeits- und Geschäftsprozesse)  LF05-LS02 (Wertströme Unternehmen– Auftragsabwicklungsprozess) | 06 |
| LS03 Zustandekommen des Kaufvertrags unter Berücksichtigung der Eigentumsverhältnisse darstellen | hohe Durchfallquote der Azubis bei den unternehmensinternen Tests zum Kaufvertrag und zu Besitz und Eigentum; vorhandenes Schulungsmaterial nicht geeignet  🡪 Azubi soll Intranet zu rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung ergänzen | altes Schulungsmaterial aus dem Azubi-Intranet: Verpflichtungsgeschäft, Erfüllungsgeschäft, Besitz und Eigentum, Bindungsfristen, Freizeichnungsklauseln  BGB  Auftragsabwicklungsprozess (LS02) | Präsentationsfolien  Abschlusstest | | 1. Gestalten Sie die Präsentationsfolien für das Azubi-Intranet zu  - den Möglichkeiten des Zustandekommens eines Kaufvertrags  - den Eigentumsverhältnissen beim Abschluss eines Kaufvertrages.  2. Entwerfen Sie einen Abschlusstest mit mindestens vier Aufgaben zur Präsentation. | Informationen beschaffen  Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  sachlich argumentieren  Fachsprache anwenden  sich in Teamarbeit einbinden  Lernprozess in Gruppen gestalten  Lernprozess in Gruppen reflektieren  Medien sachgerecht nutzen | Gesetzestexte  Abschlusstest z. B. als interaktive Übung  vgl. LF01 (Leitfaden Präsentation) | 06 |
| 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 den AGB aufgekommen, die dokumentiert wurden  🡪 Azubi soll FAQ-Liste für das Azubi-Intranet zu den AGB vorbereiten und das Gespräch mit dem Kunden führen | Audionachricht  Auszug aus den AGB  Fragensammlung zu den AGB  BGB  Artikel aus einer Fachzeitschrift zur Vorteilhaftigkeit von AGB | FAQ-Liste  Notiz  Kundengespräch | | 1. Entwerfen Sie eine FAQ-Liste zu den AGB, die Erklärungen und Beispiele zu schwer verständlichen AGB-Klauseln beinhaltet.  2. Verfassen Sie eine Notiz zur Vorbereitung auf das Kundengespräch.  3. Führen Sie das Kundengespräch durch. | Informationen beschaffen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  sachlich argumentieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  sprachlich angemessen kommunizieren  Fachsprache anwenden | Gesetzestexte  AGB des eigenen Ausbildungsbetriebes (Vertiefungsphase)  Rollenspiel | 06 |
| 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 Auskunftei zur Bonität des Kunden  Notiz zur geprüften USt-ID und zum geprüften HR-Auszug  Übersicht zu möglichen Serviceleistungen (z. B. aus IUS)  Daten zu Zahlungs- und Lieferbedingungen (z. B. aus IUS)  betriebliche Ziele zur Nachhaltigkeit (Unternehmensprofil)  Auftragsabwicklungsprozess (LS02) | 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  Alternativen finden und bewerten  Medien sachgerecht nutzen | digitale Medien | 04 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung 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 (*Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung*) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (*Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung*). […]  […] Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab. […] | 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-LS05 (Selbstkosten – Verkaufskalkulation) | 05 |
| LS07 Angebot erstellen | Angebot an den Kunden (LS01) muss erstellt werden  🡪Azubi soll dies übernehmen | E‑Mail mit Anfrage des Kunden (LS01)  geprüfte Anfrage (LS01 und LS05)  Notiz (LS05)  Verkaufskalkulation (LS06)  Materialien aus dem Azubi-Intranet (z. B. Informationstexte, Erklärvideos) zu Angebotsinhalten, Freizeichnungsklauseln  Preisliste Sekundärleistungen  Vorlage Geschäftsbrief  Lieferbedingungen (z. B. aus IUS)  Übersicht zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Auftragserfassung  Auftragsabwicklungsprozess (LS02) | Angebot | | Erstellen Sie das Angebot. | Informationen beschaffen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Fachsprache anwenden  sprachlich angemessen kommunizieren  Medien sachgerecht nutzen  zuverlässig handeln  systematisch vorgehen | Gesetzestexte  z. B. Textverarbeitungsprogramm  vgl. LF09 (Incoterms)  vgl. LF01-LS15 (Datenschutz und Urheberrecht) | 04 |
| 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 Aspekten erstellt werden  🡪 Azubi soll prüfen, ob bereits ein Kaufvertrag zustande gekommen ist, diesen ggf. abschließen, Textbausteine in englischer Sprache formulieren und den Leitfaden erstellen | Bestellung per E‑Mail (weicht vom Angebot ab)  Angebot (LS07)  Materialien aus dem Azubi-Intranet zu den rechtlichen Grundlagen (Handlungsergebnisse LS03 und LS04)  Vorlage Geschäftsbrief (LS07)  Artikel aus einer Fachzeitschrift zu interkulturellen Aspekten beim Kaufvertragsabschluss  Beispiele Auftragsbestätigung (z. B. aus IUS)  Auftragsabwicklungsprozess (LS02)  Internet (Online-Übersetzer) | Notiz  Telefonat  Auftragsbestätigung  Textbaustein in englischer Sprache  Leitfaden | | 1. Ihre Vorgesetzte möchte darüber informiert werden, ob ein Kaufvertrag zustande gekommen ist.  Verfassen Sie eine Notiz an Ihre Vorgesetzte.  2. Führen Sie ein Telefonat mit dem Kunden durch, um sich bzgl. der Abweichungen in der Bestellung zu einigen.  3. Erstellen Sie eine Auftragsbestätigung.  4. Verfassen Sie Textbausteine für eine Auftragsbestätigung in englischer Sprache.  5. Erstellen Sie den Leitfaden. | methodengeleitet vorgehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  begründet vorgehen  sachlich argumentieren  Fachsprache anwenden  Verständnisfragen stellen  sprachlich angemessen kommunizieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  emphatisch handeln  Fremdsprache anwenden | Fremdsprache  Rollenspiel  z. B. Textverarbeitungsprogramm | 05 |
| LS09 Lösungsvorschläge bei Schlechtleistung entwickeln | Kundenumfrage zeigt hohe Unzufriedenheit mit Reklamationsbearbeitung; Reflexionsbogen zur besseren Dokumentation des Prozesses wird eingeführt  🡪 Azubi soll dazu Online-Schulung absolvieren und Kundenreklamationen bearbeiten | Online-Schulung (interaktive Übung)  Kundenreklamationen per E-Mail  interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung) | durchgeführte Online-Schulung  ausgefüllte interne Reflexionsbögen  E‑Mails | | 1. Führen Sie die Online-Schulung durch.  2. Dokumentieren Sie die Bearbeitung der beiden Kundenreklamationen anhand des internen Reflexionsbogens.  3. Formulieren Sie die E‑Mails an die Kunden. | Informationen beschaffen  konzentriert lernen  Fachsprache anwenden  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  zuverlässig handeln  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  sachlich argumentieren  sprachlich angemessen kommunizieren | LS09 liegt ausgearbeitet vor (exemplarisch)  Gesetzestexte  vgl. LF04-LS10 (Vertragsstörungen – Schlechtleistung) | 06 |
| 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)  interner Reflexionsbogen (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung) | 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  zuverlässig handeln  emphatisch handeln  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  eigenes Handeln reflektieren | Gesetzestexte  z. B. Textverarbeitungsprogramm | 10 |
| 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) | Beschwerdeformular  Präsentationsfolien  Präsentation | | 1. Gestalten Sie ein Beschwerdeformular für die Homepage.  2. Gestalten Sie die Präsentationsfolien 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  sprachlich angemessen kommunizieren | vgl. LF01 (Leitfaden Präsentation) | 06 |
| […] Sie **überwachen** kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. […]  […] Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** und **optimieren** den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit. […] | LS12 Prozess der Auftragsabwicklung optimieren | 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  🡪 Azubi soll Verbesserungsvorschläge zum Prozess der Auftragsabwicklung entwickeln | Grafik zu Kundenrückmeldungen (positiv: Kundenorientierung; negativ: Dauer der Auftragsbearbeitung)  Arbeitsablaufdiagramm des Auftragsbearbeitungsprozesses (mit Zeiten)  Auftragsabwicklungsprozess (LS02)  betriebliche Ziele (Unternehmensprofil) | Liste | | Erstellen Sie eine Liste mit Verbesserungsvorschlägen zum Auftragsabwicklungsprozess. | begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Alternativen finden und bewerten  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  eigenes Handeln reflektieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen |  | 04 |
| gesamt[[5]](#footnote-6) | | | | | | | | | 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.

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Industriekaufmann und Industriekauffrau (2023) [↑](#footnote-ref-2)
2. Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt. [↑](#footnote-ref-3)
3. Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen [↑](#footnote-ref-4)
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. [↑](#footnote-ref-5)
5. Die restlichen 20 % der Zeit sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen. [↑](#footnote-ref-6)