|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2021 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WSY | Kaufmann für IT-System-Management und Kauffrau für IT-System-Management | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 12 | **Absatzprozesse durchführen und überwachen** | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Absatzprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.** | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Möglichkeiten des After-Sales-Marketings und beraten Kunden zu einem vorliegenden Angebot. |  | **LS01 Kunden über After-Sales-Angebote beraten** | Mitarbeiterhandbuch (Übersicht Bedeutung After-Sales-Marketing, Anwendungsfälle)  Gesprächsvorbereitung  Beratungsgespräch  Gesprächsnotiz | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sachlich argumentieren | Vgl. LF11  Rollenspiel  CRM-System | 10 |
| Sie **bereiten** für die Kunden einen Vertrag unterschriftsreif **vor** und beachten rechtliche Regelungen sowie deren Wirkung. Dabei berücksichtigen sie Maßnahmen zur Absicherung der entstehenden Forderungen. |  | **LS02 Vertrag vorbereiten** | Bonitätsprüfung  Vertrag  Vertragsfreigabe | zuverlässig handeln  Gesetzestexte anwenden  begründet vorgehen | Vgl. LF08  Eigentumsvorbehalt | 06 |
| Nach Vertragsabschluss **überwachen** sie den Prozess der Leistungserstellung und veranlassen die Rechnungsstellung. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die Zahlungsvorgänge. […] Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume innerhalb betrieblicher Vorgaben bei Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Nicht-Rechtzeitige-Annahme*) und entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge. |  | **LS03 Prozess der Leistungserstellung überwachen und Rechnungsstellung veranlassen** | Wiedervorlageliste  Teilabnahmeprotokolle  (Teil-)Rechnungen | systematisch vorgehen  zuverlässig handeln  Gesetzestexte anwenden | Vgl. LF09 Vgl. LF13 | 06 |
| **LS04 Zahlungsvorgänge überwachen** | Mahnliste  Mitarbeiterhandbuch (Arbeitsanweisung, Übersicht) | zuverlässig handeln  systematisch vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 04 |
| **LS05 Auf nicht rechtzeitige Zahlung reagieren** | Zahlungserinnerung  Mahnungen  Mitarbeiterhandbuch (Übersicht, Arbeitsanweisung) | Gesetzestexte anwenden  sich in Teamarbeit einbinden  Problemstellungen erkennen  Entscheidungen treffen |  | 06 |
| **LS06 Auf nicht rechtzeitige Annahme reagieren** | Mitarbeiterhandbuch (Übersicht, Arbeitsanweisung)  Telefonat  E-Mail | Gesetzestexte anwenden  sich in Teamarbeit einbinden  Problemstellungen erkennen  sachlich argumentieren  Entscheidungen treffen | Rollenspiel | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Wertströme ihres Unternehmens anhand von Belegen im Absatzprozess. Sie untersuchen deren Auswirkungen auf das Vermögen und Kapital sowie den Erfolg des Unternehmens. […]  […] Sie interpretieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und die Auswirkungen auf den Erfolg ihres Unternehmens. […] |  | **LS07 Wertströme und deren Auswirkungen auf Vermögen, Kapital und Erfolg des Unternehmens analysieren** | Analyse  Mitarbeiterhandbuch (Übersicht) | systematisch vorgehen  Zustände untersuchen  Zusammenhänge herstellen  Abhängigkeiten finden  Schlussfolgerungen ziehen | Vgl. LF08 | 08 |
| […] Sie dokumentieren den gesamten Absatzprozess softwaregestützt (*integrierte Unternehmenssoftware*). |  | **LS08 Wertströme des Absatzprozess mittels IUS dokumentieren** | Einträge | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln | Vgl. LF08 | 10 |
| Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** den Absatzprozess und zeigen begründet Möglichkeiten der Optimierung auf.  Sie **reflektieren** den Beitrag aller an der Wertschöpfung Beteiligten, die Auswirkungen des Absatzprozesses auf die Kundenbeziehung und ihre Mitverantwortung in diesem Zusammenhang. |  | **LS09 Absatzprozess optimieren** | Geschäftsprozessdarstellung  Maßnahmenkatalog  Handlungsempfehlung | zuverlässig handeln  Alternativen finden und bewerten  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  Entscheidungen treffen  soziale Verantwortung tragen  Mitverantwortung tragen | Vgl. LF08 | 08 |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann für IT-System-Management und Kauffrau für IT-System-Management/Kaufmann für Digitalisierungsmanagement und Kauffrau für Digitalisierungsmanagement (2019), S. 23. [↑](#footnote-ref-2)