

Stoffplan im Fach Groß- und Außenhandelsgeschäfte
 10. Jahrgangsstufe

Stand 01/2012

Lernfeld: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Kundenanfragen und Kundenaufträge bei vorrätiger Ware.

Sie prüfen Anfragen von Kunden und erstellen Angebote. Sie stellen sich in Verkaufsgesprächen auf die Kunden ein, erklären und beraten, verhandeln und lösen Konflikte. Sie nehmen Bestellungen entgegen und schließen Kaufverträge ab.

Die Schülerinnen und Schüler planen die Auftragsbearbeitung, erstellen die zugehörigen Warenbegleitpapiere und überwachen die termingerechte Lieferung. Sie kontrollieren den Zahlungseingang und veranlassen Mahnungen. Bei Störungen in der Vertragserfüllung gehen sie kundenorientiert vor.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen für ihre Tätigkeit informationstechnische Systeme und wickeln den dazugehörigen Schriftverkehr auch in Fremdsprachen ab.

Inhalte

Rechtliche Grundlagen	Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Rechtsobjekte / -subjekte, Rechtsgeschäfte Nichtigkeit /Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften Anfrage, Angebot (mit Streckengeschäft), Inhalte des Angebots (Spezifikation der Ware, Erfüllungs-, Erfolgsort, Lieferzeit, Zahlungsbedingungen, Menge, Preis und sonstige Kosten, Gerichtsstand), Bestellung, Annahme, AGB, Vertragsfreiheit Verpflichtungs-, Erfüllungsgeschäft, Kaufvertragsarten Reklamation, Mangelhafte Lieferung, Lieferungsverzug, Annahmeverzug, Zahlungsverzug Mahnverfahren (kaufmännisch, gerichtlich), Verjährung, Verbraucherschutz
Zahlungsverkehr	Barzahlung, Halbbare Zahlung, Bargeldlose Zahlung
Auftragsabwicklung	Auftragsannahme, Auftragserfassung, Auftragsbearbeitung
Warenwirtschaftssystem	

Der Lerninhalt „Geschäftskorrespondenz“ wird im Fach Deutsch vermittelt!