

Vorwort der Autoren

Die neueren Lehrpläne für die berufliche Bildung im Allgemeinen sowie der Rahmenlehrplan für Industriekaufleute im Besonderen sind in erster Linie durch eine didaktisch-methodische Akzentverschiebung von der Fächerorientierung hin zur Lernfeld-/Lernsituationsorientierung gekennzeichnet.

Um dem hohen Anspruch des Lernfeldkonzepts gerecht zu werden, vermitteln wir in diesem Band die Lerninhalte des

- Lernfelds 3 „Kundenaufträge bearbeiten und überwachen“,
- Lernfelds 9 „Marketingkonzepte planen und umsetzen“

des Rahmenlehrplans für Industriekaufleute in Form von Lernsituationen.

So können die Schülerinnen und Schüler anhand von 33 Lernsituationen die Planung, Steuerung und Kontrolle des gesamten Absatzprozesses in einem Industriebetrieb unmittelbar nachvollziehen und selbst „erleben“. Die Lernsituationen beziehen sich dabei auf das in der Lernsituation 01 vorgestellte Modellunternehmen, die BüroTec GmbH.

Um dem Gedanken der Prozessorientierung gerecht zu werden, sollten die Lernsituationen im Idealfall Stück für Stück in der von uns intendierten Reihenfolge durchgearbeitet werden. Jede Lernsituation „funktioniert“ jedoch in der Regel auch für sich genommen, sodass sie bei Bedarf auch punktuell eingesetzt werden können.

Die Lernsituationen beginnen jeweils mit einem situationsbezogenen und in der Regel problemorientierten Einstieg. Angeleitet durch die darauf folgenden Arbeitsaufträge sollen die Schülerinnen und Schüler zunächst das vorgegebene Problem selbstständig lösen und schließlich zu einer vertiefenden Auseinandersetzung mit dem jeweiligen (Teil-)Geschäftsprozess gelangen. Hierfür wird anschauliches und praxisnahes Informationsmaterial zur Verfügung gestellt, was zudem den Umgang mit Informationsquellen trainiert.

Ein hervorgehobenes Ziel ist es bei der Erstellung dieses Bandes gewesen, sowohl methodische Vielseitigkeit als auch den Bezug zu den prüfungsrelevanten Inhalten des jeweiligen Lernbereichs zu gewährleisten. Die Entscheidung, ob die Lernsituationen in Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeit bearbeitet werden, wollen wir jeder Lehrkraft selbst überlassen.

Duisburg, im Frühjahr 2024

**Michael Schmidthausen
Petra Prause**

Inhalt

| | |
|---|-----|
| ... das Modellunternehmen kennenlernen | |
| Lernsituation 01: Die BüroTec GmbH stellt sich vor | 5 |
| ... Aufträge bearbeiten | |
| Lernsituation 02: Eine Anfrage bearbeiten | 17 |
| Lernsituation 03: Den Angebotspreis ermitteln..... | 20 |
| Lernsituation 04: Ein Angebot erstellen..... | 25 |
| Lernsituation 05: Einen Kaufvertrag abschließen..... | 35 |
| Lernsituation 06: Erfüllungsort und Gerichtsstand festlegen | 48 |
| Lernsituation 07: Allgemeine Geschäftsbedingungen vorgeben | 55 |
| Lernsituation 08: Ware versenden..... | 61 |
| ... mit Kaufvertragsstörungen umgehen | |
| Lernsituation 09: Eine Kundenreklamation bearbeiten..... | 67 |
| Lernsituation 10: Der Kunde zahlt nicht | 78 |
| Lernsituation 11: Zahlungen einfordern | 85 |
| Lernsituation 12: Der Kunde verweigert die Annahme | 90 |
| Lernsituation 13: Verjährungsfristen beachten | 96 |
| ... Marketinginstrumente anhand von Marktforschungsergebnissen einsetzen | |
| Lernsituation 14: Marktforschung betreiben (Teil 1)..... | 104 |
| Lernsituation 15: Marktforschung betreiben (Teil 2)..... | 111 |
| Lernsituation 16: Produktpolitische Maßnahmen ergreifen (Teil 1)..... | 117 |
| Lernsituation 17: Produktpolitische Maßnahmen ergreifen (Teil 2)..... | 120 |
| Lernsituation 18: Preise kalkulieren (Teil 1) | 127 |
| Lernsituation 19: Preise kalkulieren (Teil 2) | 132 |
| Lernsituation 20: Preise kalkulieren (Teil 3) | 134 |
| Lernsituation 21: Preise differenzieren | 136 |
| Lernsituation 22: Die Preiselastizität der Nachfrage ermitteln | 139 |
| Lernsituation 23: Werbemedien auswählen | 145 |
| Lernsituation 24: Den Verkauf fördern (Salespromotion) | 157 |
| Lernsituation 25: Öffentlichkeitsarbeit betreiben | 164 |
| Lernsituation 26: Das Vertriebssystem analysieren | 170 |
| Lernsituation 27: Absatzorgane auswählen (Reisender vs. Handelsvertreter)..... | 177 |
| Lernsituation 28: Geschäfte im Ausland tätigen | 184 |
| Lernsituation 29: Geschäfte per E-Commerce tätigen | 196 |
| Lernsituation 30: Marketing-Controlling einführen..... | 200 |
| ... die Situation des Unternehmens analysieren | |
| Lernsituation 31: Das Produktprogramm bewerten und ändern (Portfolioanalyse/Produktlebenszyklus)... | 208 |
| Lernsituation 32: Die Stellung des Unternehmens am Markt bewerten (SWOT-Analyse) | 216 |
| Lernsituation 33: Die Gesamtsituation des Unternehmens bewerten (Balanced Scorecard)..... | 222 |