

### **Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnen*) sicher an.

Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (Formatierung, Normen) und das Corporate-Design des Betriebes.

Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und rationellen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

Sie vervielfältigen Schriftstücke (*Kopieren, Drucken, Scannen*) und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon) situationsgerecht. Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.