

Thomas Berndt, Svenja Hausener, Gerhard Kühn, Karl Lutz, Peter Möhlmann

Herausgeberin: Svenja Hausener

Arbeitsheft Automobilkaufleute

Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr

1. Auflage

Zusatzmaterial zur Bestellnummer 00732

 **Bildungsverlag EINS**
westermann

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

service@bv-1.de
www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

westermann GRUPPE

© Copyright 2017: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Inhaltsverzeichnis

LERNFELD 1

Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit aktiv mitgestalten

Lernsituation	Berufsausbildung im dualen System	5
---------------	-----------------------------------	---

LERNFELD 2

Bestände und Erfolgsvorgänge erfassen und den Jahresabschluss vorbereiten

Lernsituation	Das Rechnungswesen im Autohaus, Bestandskonten und Erfolgskonten, Jahresabschluss	11
---------------	---	----

LERNFELD 3

Teile und Zubehör beschaffen und lagern

Lernsituation 1	Die Beschaffung	15
Lernsituation 2	Die Lagerhaltung	17
Lernsituation 3	Der Zahlungsverkehr und der Wareneinkauf	20
Lernsituation 4	Umweltschutz im Autohaus und EDV im Autohaus	21

LERNFELD 4

Teile und Zubehör verkaufen

Lernsituation 1	Das Sortiment	23
Lernsituation 2	Produktplatzierung und Präsentation	26
Lernsituation 3	Kundenerwartungen	27
Lernsituation 4	Kommunikation, richtiges Verhalten und Bedarfsermittlung in unterschiedlichen Gesprächssituationen, Umgang mit Kundeneinwänden und Verkaufsabschluss	28
Lernsituation 5	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	31

Lernfeld 1

Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit aktiv mitgestalten

Lernsituation: Berufsausbildung im dualen System

SITUATION

(LF 1, Kapitel 2)

Die Autohaus Köppel GmbH möchte diesen Sommer wieder neue Auszubildende für den Beruf „Automobilkaufmann/Automobilkauffrau“ einstellen. Dazu soll eine Informationsveranstaltung für interessierte Schülerinnen und Schüler stattfinden. Die Veranstaltung soll folgenden Ablauf haben:

- Begrüßung der anwesenden Gäste
- Vorstellung des Ausbildungsberufes Automobilkaufmann/Automobilkauffrau
- rechtliche Rahmenbedingungen für die Ausbildung
- Firmenbesichtigung und Erkundung der einzelnen Abteilungen
- Abschlussrunde

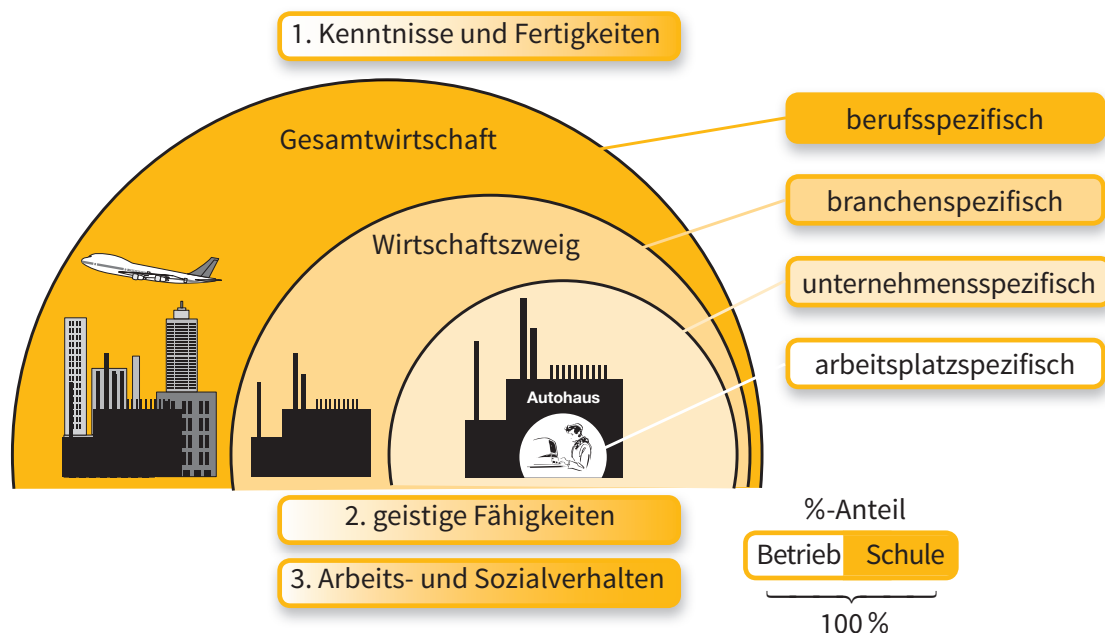
Frau Braun und Herr Palm sollen Frau Köppel bei der Vorbereitung unterstützen.

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich über Ihren Themenbereich mithilfe des Schülerbuches und des Internets.
2. Nutzen Sie auch Ihre eigenen Unterlagen in Bezug auf Ihre Einstellung in Ihrem Autohaus.
3. Entwickeln Sie für die Begrüßungsrunde der Gäste einen Einstieg.
4. Fertigen Sie eine Präsentation an, mit welcher Sie Ihren Ausbildungsberuf vorstellen können. Gehen Sie dabei auch auf die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Ausbildung ein (notwendige Vorbildung, Urlaubstage, Gehalt usw.).
5. Gestalten Sie Ihre Präsentation ansprechend und nutzen Sie, wenn möglich, verschiedene Medien (z. B. Plakate, Folien, PowerPoint etc.).
6. Finden Sie einen geeigneten Übergang zur Firmenbesichtigung.
7. Überlegen Sie sich für die Abschlussrunde, die nach der Firmenbesichtigung stattfindet, einen Einstieg.
8. Entwickeln Sie außerdem Materialien, die während der Abschlussrunde eingesetzt werden können (z. B. Fragebogen für die angehenden Auszubildenden; Stammdatenblätter, die von den angehenden Azubis ausgefüllt werden können, usw.).
9. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
10. Präsentieren Sie in einer szenischen Darstellung Ihre Ergebnisse (Einstieg, anschließende Präsentation, Übergang zur Firmenbesichtigung und Abschlussrunde).
11. Bewerten Sie die Präsentationen und analysieren Sie die vorliegenden Materialien auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Übersichtlichkeit.
12. Geben Sie sich gegenseitig ein Feedback.
13. Überlegen Sie, wie Sie sich während der Erarbeitungsphase und der Präsentation gefühlt haben, und reflektieren Sie Ihre Ergebnisse.
14. Nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Zusatzmaterial

Aufgabenverteilung im dualen System



Szenische Darstellung

Bei einer szenischen Darstellung handelt es sich um das Nachspielen bestimmter Situationen. Die einzelnen „Schauspieler“ sind jedoch nicht verkleidet und spielen die Rolle auch nicht genau nach (im Gegensatz zum Rollenspiel), sondern agieren eher situativ zu einem bestimmten Themenbereich.

Durch eine szenische Darstellung werden Sachverhalte veranschaulicht/verdeutlicht und prägen sich besser im Gehirn ein. Man unterscheidet verschiedene Formen der szenischen Darstellung, die im Folgenden erläutert werden.

Standbild

Bei einem Standbild handelt es sich um eine Darstellung, bei der weder gesprochen wird, noch Bewegungen stattfinden. Vom Ablauf her funktioniert das Ganze wie folgt: Die Schülerinnen und Schüler werden in Gruppen eingeteilt. In der Gruppe wird ein Gruppensprecher (Regisseur) ernannt, der für die „Szene“ zuständig ist. Weiterhin wird von der Gruppe ein „Schauspieler“ ausgesucht, der das Standbild „vorspielt“. Nun wird überlegt, wie das in die Gruppe gegebene Thema am besten als Standbild dargestellt werden kann. Der Schauspieler wird nun in Zusammenarbeit mit dem Regisseur von den Gruppenmitgliedern in „Szene“ gesetzt, d. h., sie legen die Körperhaltung des Schauspielers fest, die Mimik und die Gestik.

Wenn mehrere Gruppen zu einem gleichen Thema Standbilder erzeugen müssen, sind die Veranschaulichung und die spätere Einprägung des Sachverhalts im Gehirn sehr hoch. Das Ergebnis ist eine „witzige“, aber lehrreiche Schulstunde!

Während des Vorspielens der Standbilder müssen alle Gruppen versuchen, das Thema zu erraten, zu beschreiben sowie die Mimik, Gestik oder Körperhaltung zu interpretieren. Am Ende des Standbildes müssen die jeweiligen Gruppenmitglieder der Einzelgruppen allen anderen Schülerinnen und Schülern ihre Intention für die Darstellung erklären. Eine Diskussionsrunde kann auch im Anschluss an die Standbilder stattfinden, um das Gesehene insgesamt nochmals zu reflektieren.

Sketche/Szenen

Werden Sketche oder Szenen dargestellt, erfolgt dies auch in Gruppen- oder Partnerarbeit. Hier ist es jedoch so, dass ein tatsächliches „Schauspiel“ stattfindet. Die Gruppenmitglieder übernehmen jeweils eine Rolle und lassen in diese Gefühle, Texte usw. einfließen.

Arbeitsmaterialien oder auch das Internet können zur Recherche für die Vorbereitung des Themas genutzt werden. Nachdem die szenische Darstellung vorgespielt wurde, wird diese ebenfalls wie beim Standbild von allen Schülerinnen und Schülern beurteilt bzw. wird die Szene im Plenum diskutiert und reflektiert.

PowerPoint-Präsentationen erstellen

Soll eine PowerPoint-Präsentation erstellt werden, ist es wichtig, dass folgende Regeln Beachtung finden:

- immer auf den Folieninhalt abstimmen, um so eine Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten
- Folientitel soll nur eine Zeile umfassen
- Sprachstil des Folientitels sollte einheitlich gewählt werden (z. B. immer eine Frage, immer nur ein Schlagwort usw.)
- Texte sollen klar und einfach formuliert und möglichst nur in Stichpunkten aufgeführt werden (also nur Kernaussagen)
- Schriftgröße sollte mindestens 20 pt groß sein
- Zeilenabstand sollte mindestens 1,5 betragen
- maximal drei verschiedene Schriftarten und Schriftgrößen verwenden
- Überschriften sollten immer in einer gleich großen Schriftgröße dargestellt werden (Beispiel: immer 24 pt)
- Folien nicht bis zum Rand beschriften
- maximal sieben Infopunkte als Aufzählung pro Folie
- sinnvolle Bilder einfügen, die zur Präsentation passen
- sparsamer Einsatz von Animationen und Effekten, da diese vom Wesentlichen ablenken und die Präsentation u. U. unruhig wirken lassen
- ggf. Bild als „Eyecatcher“ einfügen, um Aufmerksamkeit des Publikums zurückzugewinnen (ggf. Cartoon, lustiges oder trauriges Bild)
- sinnvolle Diagramme zur Veranschaulichung einbinden

Werden alle Punkte berücksichtigt, wird die Präsentation ein voller Erfolg!

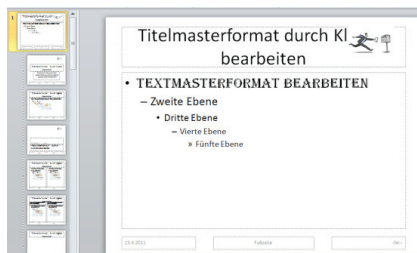
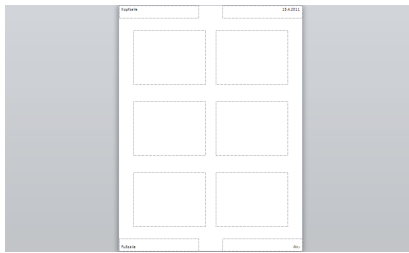
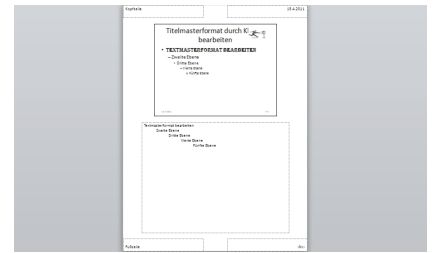
Folienmaster

Grundlage einer überzeugenden Präsentation ist die Einheitlichkeit sowie die klar erkennbare Struktur der Präsentation. Außerdem muss die Präsentation immer einen Bezug zu dem Thema, welches präsentiert werden soll, haben.

Um dies in PowerPoint zu erreichen, bietet das Programm die Funktion „Folienmaster“ an. Man erstellt mit dem Master einmal ein **Grundlayout**, welches sich auf alle Folien auswirkt. In diesem Grundlayout werden **keine Texte** eingegeben. Der Master selbst (Masterseite) ist später in der Präsentation nicht sichtbar und dient ausschließlich zur Voreinstellung.

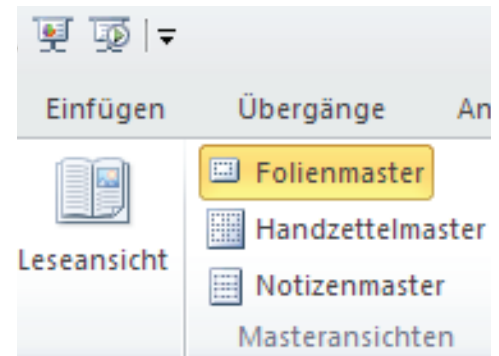
Masterarten sind:

- Folienmaster (erstellt ein einheitliches Design für alle Folien)
- Handzettelmaster (erstellt ein einheitliches Design für Handzettel)
- Notizenmaster (erstellt ein einheitliches Design für den Notizen)

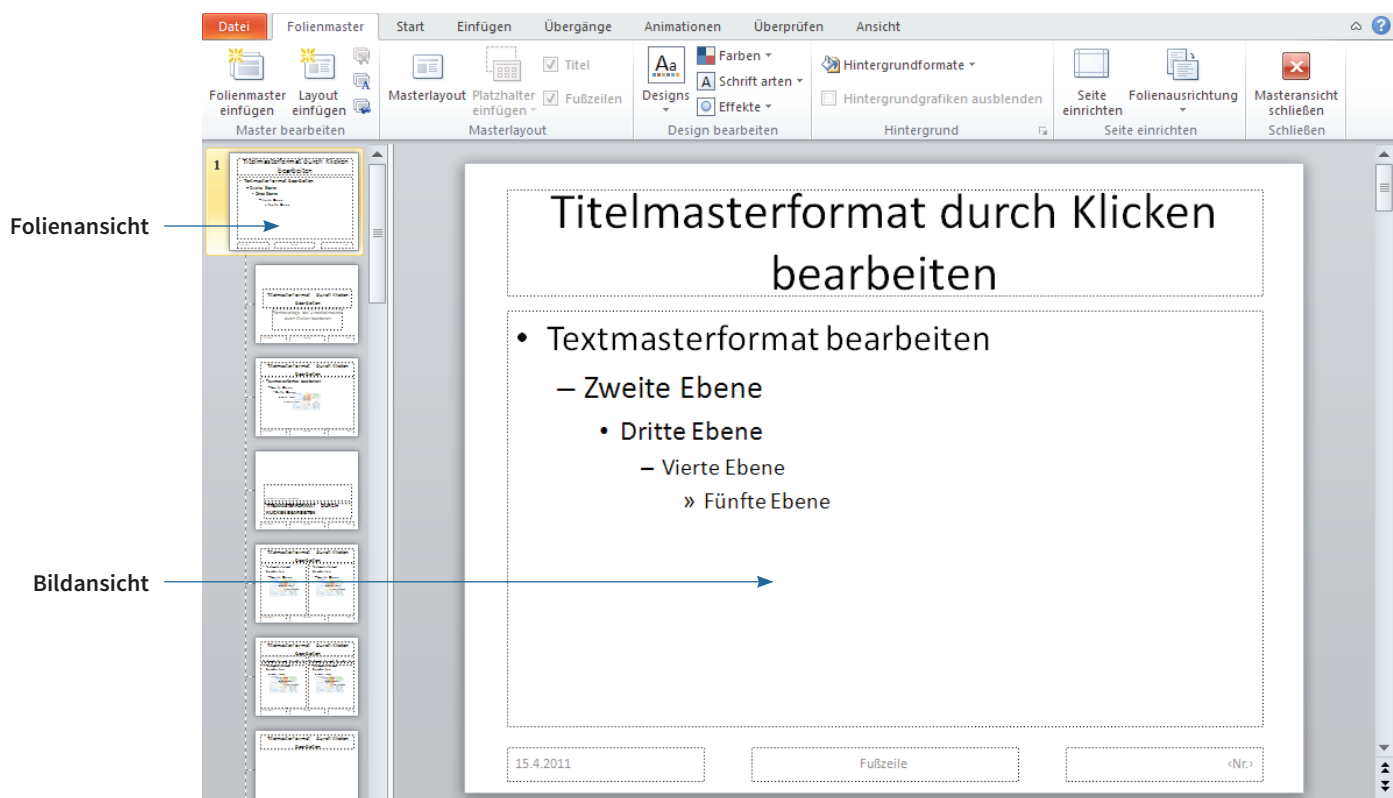
Folienmaster**Handzettelmaster****Notizenmaster**

Zu den Mastereinstellungen im Layout zählen:

- Festlegung der Schriftart
- Festlegung des Schriftgrads
- Festlegung Farben, Hintergrund usw.
- Fixieren eines Logos (Beispiel: Firmenlogo oben rechts)

**Vorgehensweise beim Folienmaster**

- **Schritt 1:**
Registerkarte – ANSICHT – Folienmaster
- **Schritt 2:**
Nun gelangt man in die „Masteransicht“. Im linken Bereich des Bildschirms erscheint die „Folienansicht“, im rechten Bereich erscheint die „Bildansicht“. Um die Formatierungen vorzunehmen, klickt man links in der „Folienansicht“ die zu formatierende Folie an – diese erscheint rechts in der Bildansicht und kann nun bearbeitet werden (Veränderung von Schriftart, Farbe usw.). Wichtig ist, dass der Bereich, der verändert werden soll, vorher markiert wird. Nicht nur das Titelmasterformat, sondern auch das Textmasterformat mit den verschiedenen Ebenen kann verändert werden.



Schritt 3 – Verändern der Aufzählungszeichen in den verschiedenen Ebenen:

Ebene markieren, die verändert werden soll – rechte Maustaste – Aufzählungszeichen – Aufzählungszeichen aussuchen – dieses wird eingefügt. Für die verschiedenen Ebenen können jeweils unterschiedliche Nummerierungen bzw. Aufzählungen vorgenommen werden.

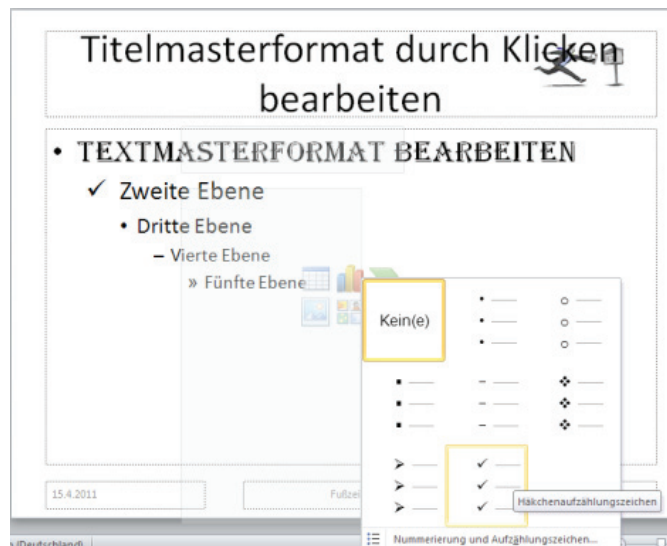
Schritt 4 – Einfügen einer Grafik:

Eine Grafik soll möglichst so platziert werden, dass diese die späteren Eingaben in der Präsentation selbst vom Platz her nicht einschränkt. Am besten werden Grafiken in der oberen linken bzw. rechten Hälfte des Masters platziert.

Registerkarte „EINFÜGEN“ – Grafik – Grafik aussuchen – OK – eine Grafik wird eingefügt.

Anschließend kann die Grafik z. B. oben rechts

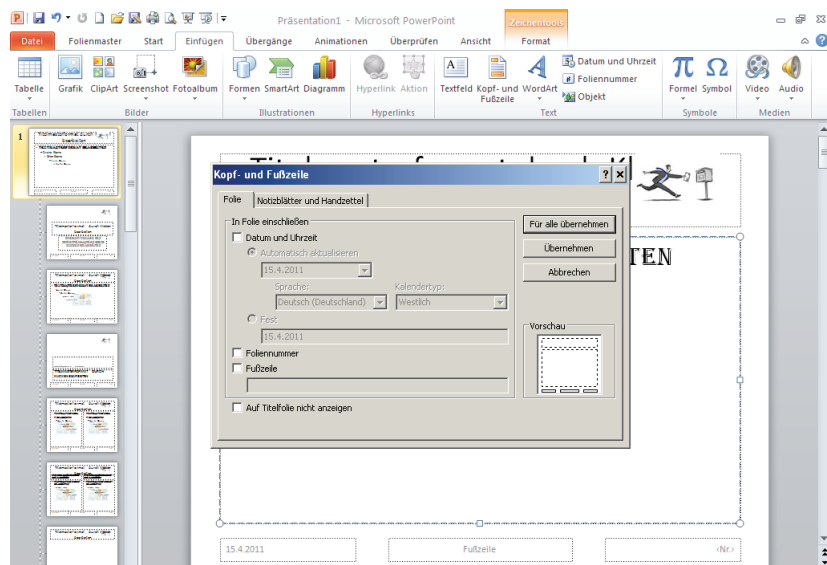
platziert werden (Grafik anklicken, Maustaste gedrückt halten und Grafik an gewünschte Position ziehen!). Auch Autoformen können über die Registerkarte „EINFÜGEN“ eingefügt und über die Registerkarte „START“ formatiert werden.



Schritt 5 – Kopf- und Fußzeile:

Registerkarte „EINFÜGEN“ – Kopf- und Fußzeile – entsprechende Angaben auswählen (wie z. B. das aktuelle Datum) – Für alle übernehmen (nur Übernehmen bedeutet, dass die Formatierung nur für die aktuelle Folie übernommen wird) – OK. Es kann jedoch auch in der Masteransicht im unteren Bereich zwischen der links-, zentriert- und rechtsbündigen Kopf- und Fußzeile „mit Mausclick“ gesprungen und Angaben können manuell eingetragen werden.

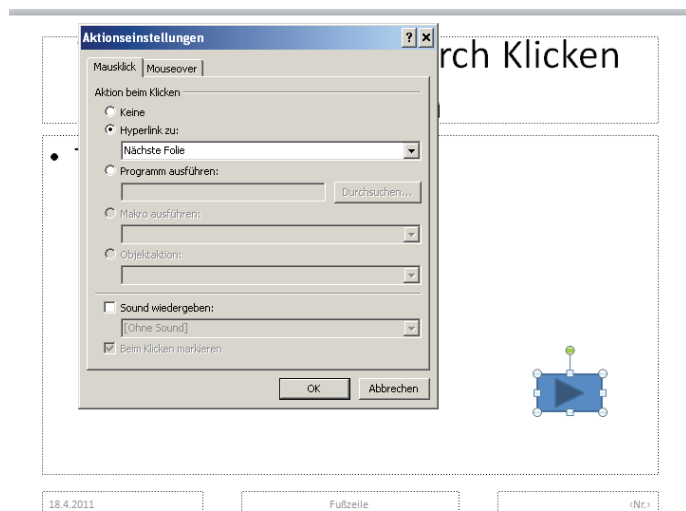
Alle Angaben, die in der Kopf- und Fußzeile stehen sollen, können auch über die Registerkarte „EINFÜGEN“ (z. B. Seitenzahl) eingefügt werden.



Schritt 6 – Interaktive Schaltflächen

Interaktive Schaltflächen sind Navigationssymbole, mit denen man gezielt zwischen Seiten hin- und herspringen bzw. vor- und zurückblättern kann. Wichtig ist, dass diese Schaltflächen im Master so positioniert werden, dass sie später nicht mit einem eingegebenen Text kollidieren. EINFÜGEN – Formen – Interaktive Schaltflächen. Schaltfläche, die eingefügt werden soll, ANKLICKEN – IN DOKUMENT ZIEHEN – das abgebildete Fenster erscheint.

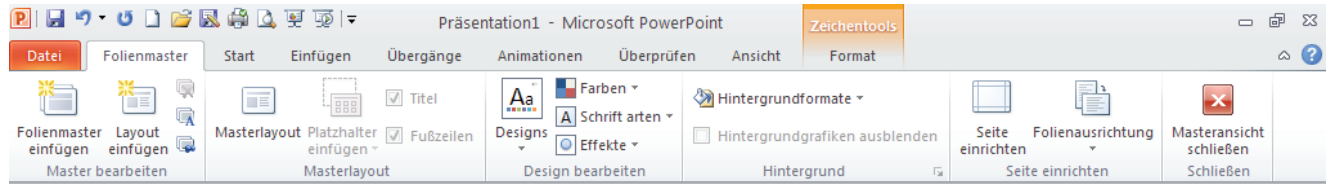
Nun können die „Aktionseinstellungen“ vorgenommen werden. Auch ein Hyperlink oder Sound kann festgelegt werden.



• Schritt 7 – Beenden des Masters

Ist der Master nun vollständig angelegt, muss die Schaltfläche „Masteransicht schließen“ betätigt werden und man kann mit dem Erstellen der „eigentlichen“ Präsentation beginnen.

Inhalt der Registerkarte Folienmaster



Unter der Registerkarte Folienmaster können Einstellungen wie Layout, Hintergrundformate usw. eingefügt werden. Auch die Folienausrichtung bzw. das Formatieren der Seite ist problemlos möglich.

Wissen testen

AUFGABE 1

Überlegen Sie, welche Kompetenzen Sie während Ihrer Ausbildung in Ihrem Ausbildungsbetrieb erwerben, und geben Sie jeweils zwei Beispiele. Warum ist der Kompetenzerwerb so wichtig?

AUFGABE 2

Ist es sinnvoll für Unternehmen, eine Informationsveranstaltung für Schülerinnen und Schüler über die angebotenen Ausbildungsberufe anzubieten? Welche Gründe sprechen dafür bzw. dagegen?

Lernfeld 2

Bestände und Erfolgsvorgänge erfassen und den Jahresabschluss vorbereiten

Lernsituation: Das Rechnungswesen im Autohaus, Bestandskonten und Erfolgskonten, Jahresabschluss

SITUATION

(LF 2, Kapitel 1 bis 7)

Nora Braun und Pascal Palm sind zurzeit in der Abteilung Rechnungswesen eingesetzt. Der Leiter des Rechnungswesens, Herr Löppel, bittet die beiden Auszubildenden, die Regeln zur Erstellung eines Inventars und einer Bilanz zu notieren. Außerdem sollen sie Geschäftsfälle finden, die zu einer Wertveränderung der Bilanz führen. Für das nächste Ausbildungsgespräch soll außerdem ein Handout erstellt werden, welches die nachfolgenden Punkte beinhaltet:

- Welche Regeln gelten bei der Eröffnung von Bestandskonten?
- Welche Regeln gelten für die Buchung auf Aktivkonten?
- Welche Regeln gelten für die Buchung auf Passivkonten?
- Wie werden Bestandskonten abgeschlossen?
- Wie funktioniert das Grundprinzip der doppelten Buchführung und welche Grundsätze gelten für die ordnungsgemäße Buchführung?
- Welche Arbeiten sind für die Vorbereitung des Jahresabschlusses zu erledigen?
- Was muss beim Jahresabschluss eines Unternehmens beachtet werden?

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches und sonstigen Informationsquellen über Ihren Themenbereich.
2. Notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Erstellen Sie die in der Situation geforderten Unterlagen und achten Sie auf eine ansprechende Gestaltung.
4. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
5. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in einer szenischen Darstellung (Azubis und Herr Löppel).
6. Prüfen Sie die Informationen auf Vollständigkeit und Richtigkeit und üben Sie konstruktive Kritik.
7. Überlegen Sie, wie Sie sich während der Präsentation gefühlt haben, und ziehen Sie aus Ihren Erkenntnissen Schlüsse für Ihr zukünftiges Handeln.
8. Nutzen Sie das neu gewonnene Wissen für die Zukunft.

Zusatzmaterial

von: Matti Köppel
an: die Auszubildenden der Autohaus Köppel GmbH

Liebe Auszubildenden,

hier noch ein Hinweis zur Bilanz und zu den Auswirkungen der Geschäftsfälle auf diese:

Bitte berücksichtigen Sie, dass die Schlussbilanz eines jeden Geschäftsjahres gleichzeitig auch die Eröffnungsbilanz des Folgegeschäftsjahres ist. Durch die Geschäftsfälle während des Geschäftsjahres werden die in der Bilanz ausgewiesenen Werte laufend vermindert oder vermehrt. Grundsätzlich verändert ein Geschäftsfall immer die Werte von mindestens zwei Bilanzposten. Behalten Sie auch in Erinnerung, dass vier Veränderungsmöglichkeiten bestehen:

- **Aktivtausch** (Auf der Aktivseite werden die Werte von mindestens zwei Bilanzposten der Bilanz verändert. Der eine Bilanzposten vermehrt und der andere Bilanzposten vermindert sich. Dabei bleibt die Bilanzsumme unverändert.)
- **Passivtausch** (Auf der Passivseite werden die Werte von mindestens zwei Bilanzposten der Bilanz verändert. Der eine Bilanzposten vermehrt und der andere Bilanzposten vermindert sich. Dabei bleibt die Bilanzsumme unverändert.)
- **Aktiv-Passiv-Mehrung = Bilanzverlängerung** (Auf der Aktivseite und auf der Passivseite werden die Werte von mindestens einem Bilanzposten erhöht. Dabei erhöht sich die Bilanzsumme auf beiden Seiten um den gleichen Betrag.)
- **Aktiv-Passiv-Minderung = Bilanzverkürzung** (Auf der Aktivseite und auf der Passivseite werden die Werte von mindestens einem Bilanzposten vermindert. Dabei vermindert sich die Bilanzsumme auf beiden Seiten um den gleichen Betrag.)

Viele Grüße

Matti Köppel

Sozialformen im Unterricht

Durch die Sozialform im Unterricht werden Beziehungen geregelt. Äußerlich sind diese Beziehungen durch die Raumordnung bzw. Sitzordnung in einem Raum erkennbar, innerlich zeigt sich die Sozialform jedoch in Form der Kommunikationsstruktur oder der Interaktionsstruktur. Wichtig ist, dass für jede Sozialform immer eine genaue Zeitvorgabe mitgeteilt wird, damit die Schülerinnen und Schüler eine Orientierung haben.

Man unterscheidet zwischen verschiedenen Sozialformen:

- Einzelarbeit (EINER allein)
- Partnerarbeit (ZWEI Personen zusammen)
- Gruppenarbeit (zwischen DREI und maximal FÜNF Personen)
- Plenum (ALLE zusammen)

Wie arbeite ich in Einzelarbeit, Partnerarbeit oder Gruppenarbeit?

Während dieser Arbeitsphasen bekommen die Schülerinnen und Schüler einen Arbeitsauftrag, der dann in einem bestimmten Zeitrahmen in der entsprechenden Sozialform ausgeführt werden muss.

Einzelarbeit

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten allein. Sie haben während der Einzelarbeit die Möglichkeit, ihren Fähigkeiten entsprechend zu arbeiten. Das Arbeitstempo, die Arbeitsweise sowie das unabhängige Arbeiten von einem Partner

tragen zum idealen Lernerfolg bei. Während der Einzelarbeit kann der Moderator (Lehrperson) speziell auf die Fragen und Probleme, die sich ggf. während eines Arbeitsauftrages ergeben, eingehen. Die Präsentation der Ergebnisse erfolgt allein.

Partnerarbeit

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten zu zweit. Dies hat den Vorteil, dass Gedanken zu einem Themenbereich ausgetauscht werden können, Sachverhalte besser erschlossen bzw. sich gegenseitig erklärt werden können und so eine gewisse Sicherheit bei den Schülerinnen und Schülern entsteht. Weiterhin prägt sich der Themenbereich, über den man sich ausgetauscht hat, besser im Gedächtnis ein.

Es wird jedoch auch gegenseitige Rücksichtnahme gelernt, da das Lerntempo der Partner nicht immer gleich sein muss. Weiterhin wird die Kooperationsfähigkeit gefördert. Es ist möglich, dass ein/-e Schüler/-in die Ergebnisse der Partnerarbeit festhält oder beide Schüler/-innen die Ergebnisse notieren. Bei Fragen oder Problemen kann der Moderator (Lehrperson) auch hier sehr gut und spezifisch Hilfestellung leisten. Auch von der Einteilung der Partner hat die Lehrperson große Einflussmöglichkeiten. So ist es evtl. sinnvoll, schwache Schülerinnen und Schüler mit stärkeren Schülerinnen und Schülern zusammenarbeiten zu lassen. Die Präsentation der Ergebnisse erfolgt zu zweit (wichtig: Themenbereich aufteilen!).

Gruppenarbeit

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten in einer Gruppe zwischen drei und fünf Personen. In der Gruppenarbeit werden soziale Fähigkeit sowie das Vertreten der eigenen Meinung als auch die Kooperationsfähigkeit gefördert. Aufgaben müssen in der Gruppe selbstständig verteilt und bearbeitet werden. Meist kristallisiert sich schnell ein Gruppensprecher in der Gruppe heraus, der dafür verantwortlich ist, alle Gruppenmitglieder in das Gruppengeschehen mit einzubinden. Bei Bedarf kann der Moderator (Lehrperson) auch hier Hilfestellung leisten. Die Präsentation der Ergebnisse erfolgt gemeinsam mit der Gruppe. Der Gruppensprecher muss jedoch dafür Sorge tragen, dass jedes Gruppenmitglied auch während der Präsentationsphase aktiv ist.

Plenum

Unter einem Plenum (lat.: „plenus; plena, plenum = voll) versteht man das Besprechen oder Präsentieren von Ergebnissen bzw. Sachverhalten im Klassenverband (also alle Schülerinnen und Schüler sowie die Lehrperson). Anregungen, konstruktive Kritik, aber auch Zustimmung können im Plenum stattfinden.

Feedback geben und nehmen

Äußert man sich zu einem Sachverhalt, einer Arbeitsweise oder einem Themenbereich, gibt man ein Feedback, also eine Rückmeldung ab. Selbstverständlich kann man sich auch zu Dokumentinhalten, Designs, einem Vortrag oder Sonstigem äußern.

Feedbackziele

- Sicht und Wertung von anderen Personen werden der eigenen Wahrnehmung gegenübergestellt.
- Fehler bzw. Verhaltensweisen, die weniger optimal sind, werden so u. U. aufgedeckt.
- Das Selbstwertgefühl des Feedbacknehmers kann gestärkt werden.
- Der Lernprozess wird gefördert, es wird zur Selbstreflexion in Bezug auf den Umgang mit sich selbst und anderen angeregt (Selbstkompetenz, Sozialkompetenz).
- Die Zusammenarbeit mit anderen Personen wird gefördert.
- Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung

Wie wird Feedback gegeben?

- im Vorfeld über Vertraulichkeit, Datenschutz, gegenseitiges Vertrauen sprechen
- im Vorfeld Absprachen und Vereinbarungen treffen, an die sich jedes Mitglied der Feedbackrunde hält
- Feedback konstruktiv, konkret, knapp und sachlich geben
- keine Wertung vornehmen, sondern beschreiben, was wahrgenommen wurde
- Die Rückmeldungen dürfen nicht verletzend sein.
- nur auf der Sachebene kommunizieren
- Vorsicht bei der Wortwahl: Das gesprochene Wort kann nicht mehr zurückgenommen werden.

Wie sollte Feedback angenommen werden?

- Anmerkungen der Feedbackgeber ernst nehmen
- die Aussagen nur auf den Themenbereich, jedoch nicht auf die eigene Person beziehen (Sachebene berücksichtigen)
- Feedback annehmen und konstruktiv mit diesem umgehen (was kann in Zukunft verändert, verbessert bzw. beibehalten werden)
- Feedback für sich selbst notieren und aus den einzelnen Punkten Nutzen ziehen (negative Aspekte in Zukunft vermeiden, positive Aspekte weiter einsetzen, berücksichtigen)

Wissen testen

AUFGABE 1

Wo werden die folgenden Vorgänge gebucht (Soll oder Haben)?

- Anfangsbestand eines Aktiv- bzw. Passivkontos
- Zugänge auf einem Aktiv- bzw. Passivkonto
- Abgänge auf einem Aktiv- bzw. Passivkonto
- Saldo eines Aktiv- bzw. Passivkontos

AUFGABE 2

Ihnen liegen folgende Anfangsbestände zum 01.06. vor:

Geschäftsausstattung 100 000,00 €, Darlehen 55 000,00 €, Kasse 2 000,00 €, Bank 18 000,00 €, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen 12 000,00 €, Forderungen aus Lieferungen und Leistungen 30 000,00 €, Waren 120 000,00 €

Folgende Geschäftsfälle fallen im Juni an:

- Einkauf von Waren auf Ziel 5 000,00 €
 - Banküberweisung einer Eingangsrechnung 2 400,00 €
 - Bankgutschrift auf unserem Bankkonto (Kunde zahlt Rechnung) 1 450,00 €
 - Barverkauf von Zubehörteilen 285,00 €
- Erstellen Sie die Eröffnungsbilanz zum 01.06. und eröffnen Sie die Konten.
 - Bilden Sie die Buchungssätze zu den Geschäftsfällen und buchen Sie auf T-Konten.
 - Schließen Sie die Konten zum 30.06. ab.

Lernfeld 3

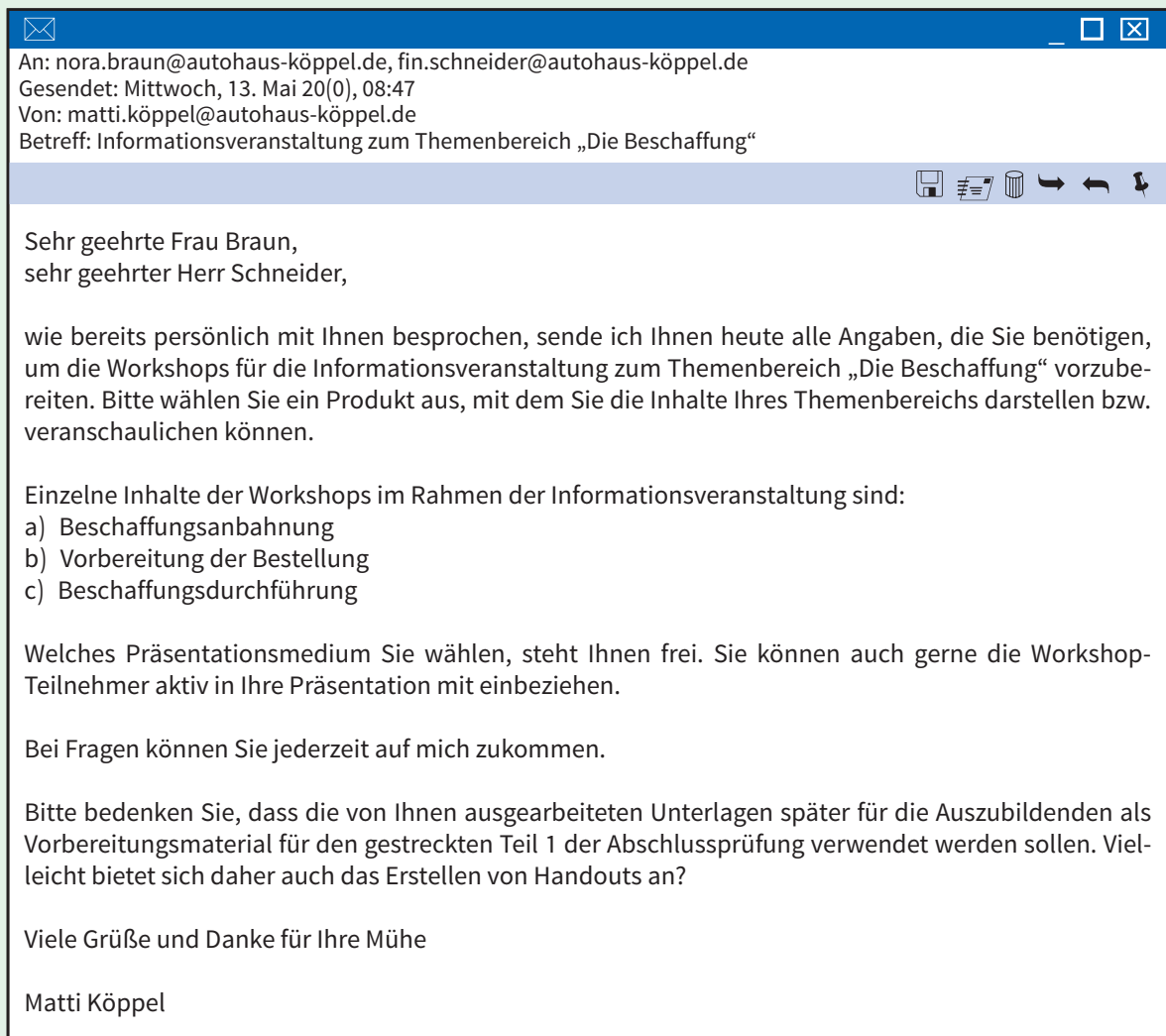
Teile und Zubehör beschaffen und lagern

Lernsituation 1: Die Beschaffung

SITUATION

(LF 3, Kapitel 1)

Matti Köppel sendet am heutigen Vormittag eine E-Mail an die Auszubildenden Fin Schneider und Nora Braun. Diese sollen einen Workshop vorbereiten.



ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches über Ihren Themenbereich und nutzen Sie auch die Ihnen aus der Situation vorliegenden Angaben.
2. Notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Erstellen Sie in Partnerarbeit die geforderten Unterlagen für die Informationsveranstaltung zum Thema „Die Beschaffung“. Wählen Sie zur Veranschaulichung ein Produkt aus Ihrem eigenen Arbeitsbereich aus.
4. Überlegen Sie, wie Sie Ihr Publikum aktiv in die Präsentation mit einbeziehen können, und berücksichtigen Sie Ihre gefundenen Ideen während der Präsentationserstellung.
5. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
6. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und beziehen Sie Ihr Publikum in die Präsentation mit ein.
7. Prüfen Sie die Inhalte auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Geben Sie sich gegenseitig ein Feedback und reflektieren Sie, wie die Einbindung des Publikums funktioniert hat.
8. Ziehen Sie aus Ihren Erkenntnissen Schlüsse für die Zukunft und wenden Sie Ihr neu gewonnenes Wissen an.

Wissen testen

AUFGABE 1

Die Autohaus Köppel GmbH möchte neue Dachboxen in ihr Sortiment mit aufnehmen. Die Wahl ist auf das Modell XM3 gefallen, 178 cm x 52 cm x 35 cm (250 Liter). Insgesamt sollen 100 Dachboxen bestellt werden.

Nun liegen für die Dachboxen drei verschiedene Angebote vor und es soll ein Angebotsvergleich vorgenommen werden. Übernehmen Sie diese Aufgabe und führen Sie den Angebotsvergleich mit einem Tabellenkalkulationsprogramm durch. Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und vergleichen Sie diese.

Welche Gründe sprechen neben dem Preis noch dafür, sich für einen bestimmten Lieferanten zu entscheiden? Notieren und erläutern Sie diese.

Angebot 1 – Firma Dachtech GmbH, Frau Karin Wulfes, Frauenstr. 127, 89073 Ulm Listeneinkaufspreis 97,00 €, Liefererrabatt 10 %, Liefererskonto 2 %, Bezugskosten 15,00 €

Angebot 2 – Gehendges KG, Herr Axel Kolz, Stuttgarter Str. 1 a, 54411 Hermeskeil Listeneinkaufspreis 101,00 €, Liefererrabatt 8 %, Liefererskonto 3 %, Bezugskosten 8,00 €

Angebot 3 – Rieth KG, Alexander Rieth Kornhausplatz 1, 89073 Ulm Listeneinkaufspreis 98,50 €, Liefererrabatt 7 %, Liefererskonto 3 %, Bezugskosten 9,50 €

AUFGABE 2

Sie haben sich für ein Angebot entschieden. Verfassen Sie mithilfe der Ihnen aus der Aufgabe 1 vorliegenden Angaben die Bestellung der 100 Dachboxen am PC. Achten Sie darauf, dass Ihr Schreiben alle wichtigen Informationen enthält. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und vergleichen Sie diese. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor und nutzen Sie Ihr neu erworbenes Wissen für die Zukunft.

Lernsituation 2: Die Lagerhaltung

SITUATION

(LF 3, Kapitel 2)

Das Lager der Autohaus Köppel GmbH soll umstrukturiert werden. Ein zusätzlicher Anbau, um die Lagerfläche zu vergrößern, ist angedacht. Der Lagerleiter, Tim Gehlen, trifft sich mit Matti und Nora Köppel. In einem Protokoll werden die Ergebnisse der Besprechung festgehalten:

	Verlaufsprotokoll-über-die-Sitzung-vom-15.05.JJJJ
Teilnehmer-	Frau Nora Köppel Herr Matti Köppel Herr Tim Gehlen
Entschuldigt-	
Unentschuldigt-	
Beginn-	08:15 Uhr
Ende-	09:30 Uhr
Tagesordnung	TOP 1: Umstrukturierung des Lagers und aktueller Stand der Baumaßnahme „Erweiterungsbau Lager“ TOP 2: Einführung eines neuen EDV-Systems in diesem Zusammenhang
Protokolltext-	Frau Köppel begrüßt die Anwesenden und informiert über den aktuellen Stand der Baumaßnahme „Erweiterungsbau Lager“. Herr Gehlen teilt in diesem Zusammenhang mit, dass man sich Gedanken über die Lagerhaltung machen müsse. Auch die Aufgaben der Lagerhaltung sollte man sich dabei klar vor Augen führen (Sicherungsaufgabe, Überbrückungsaufgabe usw.). Ebenso sei für die warengerechte Lagerung zu sorgen. Ferner müsse man überlegen, wie das Lager in Zukunft organisiert werden soll. Matti Köppel führt an, dass es klare Bereiche für den Wareneingang, die Warenaufbewahrung und die Warenkontrolle gäbe, wie bereits im Vorfeld zwischen Herrn Gehlen, den Bauleitern und der Geschäftsführung der Autohaus Köppel GmbH besprochen worden sei. Frau Köppel weist darauf hin, dass natürlich auch die Wirtschaftlichkeit des Lagers eine große Rolle spiele und deswegen ein neues EDV-System eingeführt werden soll. Auch die Informationen aus den letzten 6 Jahren in Bezug auf die Lagerhaltung sollen in diesem System eingepflegt werden. Herr Gehlen erwidert, dass dieser Wunsch einen großen Zeitaufwand darstelle – jedoch auch einen großen Nutzenfaktor für das Unternehmen darstelle. Frau Köppel gibt den Hinweis, dass sich die Auszubildenden der Autohaus Köppel GmbH bereit erklärt haben, diese Aufgabe zu übernehmen. Herr Gehlen begrüßt dies. Matti Köppel regt an, dass Herr Gehlen ein Konzept für das neue Lager erarbeiten und in der nächsten Sitzung vorlegen soll. Dieses soll u. a. Informationen zu folgenden Themen enthalten: • Lagerhaltung sowie Aufgaben dieser • Organisation des Lagers • Erreichen der Wirtschaftlichkeit des neuen Lagers Herr Gehlen stimmt zu und teilt mit, dass die Auszubildenden der Autohaus Köppel GmbH bei der Konzepterstellung mit einbezogen werden. Frau Köppel schließt die Sitzung und bedankt sich für das Engagement.

	Verlaufsprotokoll-über-die-Sitzung-vom-15.05.JJJJ	
Was wurde beschlossen/Ergebnis	• Einführung eines neuen EDV-Systems • Auszubildende der Autohaus Köppel GmbH sind für das Einpflegen der Daten aus den letzten 6 Jahren verantwortlich • Herr Gehlen erstellt ein Konzept für das neue Lager, welches folgende Inhalte enthalten soll: – Lagerhaltung sowie Aufgaben dieser – Organisation des Lagers – Erreichen der Wirtschaftlichkeit des neuen Lagers	
Datum, Unterschrift Protokollführer	15.05.JJJJ,	<i>Matti Köppel</i>
Für die Richtigkeit (Datum, Unterschrift)	16.05.JJJJ,	<i>Tim Gehlen</i>
Verteiler	Nora Köppel Matti Köppel Tim Gehlen Azubis Autohaus Köppel GmbH	

ARBEITSAUFGÄBE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches über Ihren Themenbereich und nutzen Sie auch die Ihnen aus der Situation vorliegenden Angaben.
2. Notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Erstellen Sie in Partnerarbeit ein Konzept für die Planung des Lagers bei der Autohaus Köppel GmbH, welches die nachfolgenden Punkte enthält:
 - Lagerhaltung sowie Aufgaben dieser
 - Organisation des Lagers
 - Erreichen der Wirtschaftlichkeit des neuen Lagers
4. Ziehen Sie für die Erstellung Ihres Konzepts auch Informationen aus Ihrem eigenen Unternehmen heran und führen Sie ggf. ein Interview mit Ihrem Lagerleiter. Nutzen Sie die Ergebnisse des Interviews ebenfalls für Ihr Konzept.
5. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
6. Stellen Sie in einer szenischen Darstellung (Herr und Frau Köppel, Herr Gehlen und Sie als Auszubildende) Ihr Konzept vor und begründen Sie die Inhalte.
7. Prüfen Sie die gemachten Vorschläge auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Sinnhaftigkeit und machen Sie ggf. Änderungsvorschläge/Ergänzungen in Form von Feedback.
8. Überlegen Sie, wie Sie sich während der szenischen Darstellung gefühlt haben und was Sie in Zukunft vielleicht anders machen würden.
9. Nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft und wenden Sie dieses an.

TIPP: Es können auch Auszubildende aus verschiedenen Gruppen Ihr Konzept präsentieren (also werden verschiedene Möglichkeiten in einer szenischen Darstellung erläutert), sodass eine rege Unterhaltung entsteht. Achten Sie dabei jedoch darauf, dass die Gespräche auf der Sachebene erfolgen und die von Ihnen gemachten Vorschläge begründet werden können.

Wissen testen

■ AUFGABE 1

Der Füllungsgrad von einigen Flächen des Lagers der Autohaus Köppel GmbH soll ermittelt werden. Sie übernehmen diese Aufgabe.

Bereich	Genutzte Lagerkapazität	Verfügbare Lagerkapazität
A	24 m ²	27 m ²
B	33 m ²	34 m ²
C	8 m ²	14,5 m ²
D	64 m ²	72 m ²

Lernsituation 3: Der Zahlungsverkehr und der Wareneinkauf

SITUATION

(LF 3, Kapitel 4)

Die Autohaus Köppel GmbH will einen neu gestalteten Onlineshop eröffnen. Im Vorfeld ist zu klären, welche Zahlungsmöglichkeiten für diesen infrage kommen.

Da einige Kunden des Autohauses aus Amerika stammen und in Deutschland auf verschiedenen US-amerikanischen Stützpunkten stationiert sind, will Matti Köppel die Möglichkeit des Zahlens in US-Dollar anbieten.

Demzufolge muss auch die Möglichkeit der Währungsauswahl (US-Dollar und Euro) bestehen.

Fin Schneider und Nora Braun sollen sich mit diesem Themenbereich auseinandersetzen und Matti Köppel die verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten in einem übersichtlichen Handout zusammenstellen. Außerdem sollen die beiden Auszubildenden die Besonderheiten bei der Bezahlung in ausländischen Währungen notieren.

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches und des Internets über Ihren Themenbereich.
2. Notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Erstellen Sie das gewünschte Handout und gehen Sie in diesem sowohl auf die Vorteile als auch auf die Nachteile der einzelnen Zahlungsmöglichkeiten ein. Erläutern Sie außerdem, wie die Zahlung in Euro bzw. US-Dollar möglich ist und was dabei berücksichtigt werden muss. Veranschaulichen Sie Ihre Erläuterungen anhand eines konkreten Beispiels (z. B. Währungsrechnen).
4. Gestalten Sie Ihr Handout ansprechend.
5. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
6. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und geben Sie sich gegenseitig ein Feedback.
7. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Wissen testen

AUFGABE 1

Überprüfen Sie, welche rechtlichen Bestimmungen beim Führen einer Barkasse gelten. Notieren Sie diese und stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor.

Lernsituation 4: Umweltschutz im Autohaus und EDV im Autohaus

SITUATION

(LF 3, Kapitel 5 und 6)

Die Autohaus Köppel GmbH nimmt an dem alljährlichen Wettbewerb des Zentralverbands Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) „Umweltfreundliches Autohaus“ teil. Dazu muss ein Umweltkonzept entwickelt werden, welches dem ZDK vorzulegen ist. Findet das Konzept Zustimmung, erfolgt die Zulassung für den Wettbewerb. Das Konzeptthema in diesem Jahr lautet „Autohaus und Umwelt in Balance“. Frau Köppel bittet die Auszubildenden zu einem Treffen.

Frau Köppel: „Guten Morgen zusammen. Sie wundern sich sicherlich, warum Sie heute zu einem Treffen eingeladen wurden. Es ist nichts vorgefallen – keine Angst. Ich möchte Sie heute vielmehr darüber informieren, dass wir wie jedes Jahr an dem Wettbewerb des ZDK „Umweltfreundliches Autohaus“ teilnehmen. In diesem Jahr sind die Auszubildenden der Autohaus Köppel GmbH für das Erstellen des Konzeptpapiers verantwortlich.“

Nora Braun: „Oh, Frau Köppel, das ist ja toll. Aber was sollen wir genau machen?“

Frau Köppel: „Berechtigte Frage, Frau Braun. Sie alle werden sich überlegen, was Ihnen zum Thema ‚Autohaus und Umwelt in Balance‘ einfällt. Vielleicht machen Sie einfach mal ein Brainstorming. Und aus den gefundenen Ideen erstellen Sie dann ein entsprechendes Konzeptpapier, welches wir dem ZDK vorlegen müssen.“

Bitte gehen Sie in Ihrem Papier auch auf den Einsatz von EDV-Systemen in Zusammenhang mit dem Umweltschutz ein. Führen Sie an, welchen Nutzen bzw. welche Vorteile diese in Bezug auf die Umweltfreundlichkeit haben und wie wir mithilfe von verschiedenen Programmen, Speichermöglichkeiten usw. aktiv zum Umweltschutz beitragen können. Daran denken die anderen Autohäuser bestimmt nicht.“

Pascal Palm: „Ist gut, das machen wir. Und wie geht es dann weiter?“

Frau Köppel: „Sobald das Konzeptpapier fertig ist, werden Sie mir dieses vorlegen. Wir reichen es dann beim ZDK ein und hoffen, dass Ihre Ideen Gefallen finden. Ist dies der Fall, werden wir für den Wettbewerb zugelassen. Als Preis gibt es wieder die ZDK-Umweltplakette und eine große Berichterstattung über unser Autohaus. Außerdem findet ein Treffen mit allen verantwortlichen Mitarbeitern der teilnehmenden Autohäuser statt, auf welchem man die Ideen austauschen und für den eigenen Betrieb nutzen kann. Das ist immer sehr interessant.“

Nora Braun: „Ja prima, dann legen wir gleich los.“

ARBEITSAUFGÄBE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches und des Internets über Ihren Themenbereich.
2. Informieren Sie sich auch in Ihrem Ausbildungsbetrieb über den Umweltschutz und entsprechende Maßnahmen, die in diesem Zusammenhang Anwendung finden.
3. Führen Sie ein Brainstorming durch und notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
4. Erstellen Sie mithilfe dieser Informationen das Konzeptpapier und gestalten Sie das Dokument ansprechend. Gehen Sie sowohl auf den Umweltschutz als auch auf geeignete EDV-Systeme und entsprechende EDV-gestützte Maßnahmen, die zum Umweltschutz beitragen, ein.
5. Entwickeln Sie ferner einen Slogan, der für die Autohaus Köppel GmbH während des Wettbewerbs eingesetzt werden kann.
6. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
7. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und überzeugen Sie Frau Köppel in einer szenischen Darstellung von Ihrem Konzept.
8. Vergleichen Sie die vorgestellten Konzepte und geben Sie sich gegenseitig ein Feedback.
9. Ziehen Sie aus den Feedbacks Schlüsse für Ihr zukünftiges Handeln und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen.
10. Stellen Sie Ihre Konzepte in Ihrem Ausbildungsbetrieb vor und besprechen Sie die Feedbackergebnisse in einer der nächsten Schulstunden im Plenum.

Zusatzmaterial

Brainstorming (nach Alex Osborn)

Unter einem Brainstorming versteht man, dass Gedanken zu einem bestimmten Themenbereich „wild“ ausgesprochen und gesammelt werden (an der Tafel, auf einem Flipchart, auf Karten usw.). Ziel eines Brainstormings (auch Brainwriting genannt) ist, neue Ideen zu finden und diese im Team auszutauschen. Dabei ist der Grundsatz zu berücksichtigen: SCHLECHTE IDEEN GIBT ES NICHT.

Folgende Regeln sind bei einem Brainstorming einzuhalten:

- Kritik findet später statt.
- „Ideengeber“ aussprechen lassen
- „Freies Gedankenspiel“ ist willkommen.
- Je ungezwungener Einfälle sind, umso besser ist dies.
- Die Menge macht's! Je mehr Vorschläge und Ideen vorhanden sind, umso besser werden die Ergebnisse später sein.
- Die Ideen müssen konkretisiert werden, damit sie für alle Teilnehmer nachvollziehbar sind. So ist es z. B. möglich, dass zwei Vorschläge zu einem Punkt sinnvoll verschmolzen werden können.

Wissen testen

AUFGABE 1

Prüfen Sie, welche Gefahrstoffe Ihr Unternehmen verwendet und wie diese gelagert werden. Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und überlegen Sie, wie man die Verwendung bzw. den Einsatz der entsprechenden Gefahrstoffe reduzieren könnte.

Lernfeld 4

Teile und Zubehör verkaufen

Lernsituation 1: Das Sortiment

SITUATION

(LF 4, Kapitel 1)

Die Auszubildenden der Autohaus Köppel GmbH treffen sich zur monatlichen Azubi-Sitzung. Neue Produkte wurden in das Portfolio aufgenommen und Frau Köppel bittet die Auszubildenden, sich mit diesen und deren Vorzügen auseinanderzusetzen. Auch die anfallenden Arbeiten sollen in Zusammenhang mit den neuen Produkten erledigt werden. Jede/-r Auszubildende bekommt eine Produktübersicht, die ihr/ihm als Hilfe dienen soll.

Produktkategorie	Produkt	Beschreibung	Artikel-Nr.
Dachträger und Dachboxen	Dachbox XM3	Dachbox in Schwarz, 178 cm x 52 cm x 35 cm, 250 Liter)	1100
	Dachbox XM3	Dachbox in Silber, 178 cm x 52 cm x 35 cm, 250 Liter)	1101
	Dachbox XM3	Dachbox in Neongrün, 178 cm x 52 cm x 35 cm, 250 Liter)	1102
	Universalgrundträger	ein Satz Grundträger	1103
Lifestyle-Artikel	KidsBike	Lauftrad speziell für Kinder im Alter zwischen 3 und 6 Jahren, gefertigt aus massivem Birkenholz, passend zur Corporate Identity der Autohaus Köppel GmbH lackiert; das Highlight für die kleinen Rennfahrer von morgen	2200
	Trinkflasche KidsCup	100 % wasserdichte Trinkflasche aus Aluminium für 1 Liter Flüssigkeit, mit Logo der Autohaus Köppel GmbH versehen und einem coolen Fahrzeug	2201
Pflegeprodukte	Federmäppchen	Federmäppchen mit Doppelzip-Reißverschluss – für autointeressierte Kids mit tollem Werkzeug-All-over-Print, 100 % Polyester, Maße (B, H, T): 22 cm x 10 cm x 8 cm	2202
	Lego-Technic Spiders Best Cabrio	Detailgetreues Legomodell des Spiders Best Cabrio	2203
	Pflegeset „Rein und klar“	• Innenraumreiniger (250 ml) • Innenraumbuch (Mikrofaser) • Eiskratzer 15 x 15 cm – Silber • Scheibenenteisener in der praktischen Sprühflasche (500 ml) • Frostfrei-Scheibenklar (500 ml) Alle Produkte des Sets sind in einer praktischen Tasche erhältlich, damit die verschiedenen Artikel nicht lose im Fahrzeug liegen.	3300
	Lederpflegeset	• Lederseife (100 ml) im Tiegel • Lederlotion (mit UV-Schutz) 300 ml • 2 Reinigungstücher • 2 Reinigungsschwämme	3301

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich mithilfe des Schülerbuches über Ihren Themenbereich.
2. Notieren Sie sich wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Überlegen Sie, um welche Maßnahme es sich handelt, wenn neue Produkte ins Portfolio aufgenommen werden und notieren Sie, warum dies notwendig sein kann bzw. ein Unternehmen sich für eine solche Maßnahme entscheidet.
4. Analysieren Sie die vorliegenden Produkte und überlegen Sie, welche Arbeiten in Zusammenhang mit den neuen Produkten zu erledigen sind.
5. Prüfen Sie, ob alle Produkte korrekt im Warenwirtschaftssystem erfasst sind, und nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor (Zusatzmaterial).
6. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und vergleichen Sie diese im Plenum.
7. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Zusatzmaterial – Auszug aus dem Warenwirtschaftssystem der Autohaus Köppel GmbH

Bezeichnung	Artikel-Nr.	Anzahl am Lager	Preis netto EK	Preis netto VK
Dachträger und Dachboxen				
Spacer Dachträger	1000	18	122,00 €	250,00 €
Greenwich Dachträger	1001	12	100,00 €	210,00 €
Dachbox XM3 – Schwarz	1100	22	108,00 €	220,00 €
Dachbox XM 3 – Neongrün	1102	30	108,00 €	220,00 €
		12	108,00 €	220,00 €
Universalgrundträger	1103	15	89,00 €	199,00 €
Navigationssysteme				
...				
Lifestyle-Artikel				
Poloshirt Herren – Größe S – Azurblau	2000	30	22,00 €	59,00 €
Poloshirt Herren – Größe M – Azurblau	2001	21	22,00 €	59,00 €
Poloshirt Herren – Größe L – Azurblau	2002	1	22,00 €	59,00 €
Sweatjacke Herren – Größe S – Neongrün	2003	11	41,00 €	85,00 €
Sweatjacke Herren – Größe M – Neongrün	2004	21	41,00 €	85,00 €
Sweatjacke Herren – Größe L – Neongrün	2005	4	41,00 €	85,00 €
Pflegeprodukte				
Pflegeset „Rein und klar“	3300	51	16,00 €	35,00 €
Lederpflegeset	3301	32	12,00 €	30,00 €
Tuningteile für besondere Ansprüche				
...				

Bezeichnung	Artikel-Nr.	Anzahl am Lager	Preis netto EK	Preis netto VK
Fahrzeugzubehör für jede Jahreszeit				
Fahrradträger – für Anhängerkupplung – RacingTeam	5000	4	256,00 €	559,00 €
Gepäckraumformmatte – rutschhemmende Matte – universell einsetzbar	5001	22	21,00 €	69,00 €
Ersatzteile für Oldtimer				
...				

Wissen testen

AUFGABE 1

Frau Köppel möchte gern einen Mietservice für Dachboxen anbieten. Überlegen Sie, ob dieser Service sinnvoll ist und welche Arbeiten in diesem Zusammenhang erledigt werden müssen.

AUFGABE 2

Analysieren Sie Renner und Penner in Ihrem Unternehmen und überlegen Sie, wie Sie die Penner attraktiver für die Kunden machen können. Sprechen Sie auch mit Ihren Kollegen/Vorgesetzten darüber und setzen Sie Ihre Ideen (wenn möglich) in Ihrem Unternehmen um.

AUFGABE 3

Ist es sinnvoll, Tuningteile von namhaften Tuningpartnern anzubieten? Was könnte Kunden zu einer Kaufentscheidung bewegen? Notieren Sie Ihre Ergebnisse und besprechen Sie diese im Plenum.

Lernsituation 2: Produktplatzierung und -präsentation

SITUATION

(LF 4, Kapitel 2)

Nachdem Sie sich mit den neuen Produkten auseinandergesetzt haben, geht es nun um die richtige Präsentation der Waren. Auch auf den neuen „Mietservice für Dachboxen“ soll ausreichend hingewiesen werden. Frau Köppel erwartet bis zum Ende der Woche ein ausgearbeitetes Konzept.

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich über Ihren Themenbereich mithilfe des Schülerbuches.
2. Notieren Sie sich wichtige Informationen stichpunktartig und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner aus.
3. Erstellen Sie ein Konzept, wo Sie die neuen Produkte im Verkaufsraum platzieren. Nutzen Sie als Hilfe ggf. den Grundriss des Verkaufsraums in Ihrem Ausbildungsbetrieb und skizzieren Sie diesen.
4. Entwerfen Sie ein ansprechendes Plakat, welches alle wichtigen Informationen zum neuen Mietservice der Dachboxen „XM3“ enthält. Verwenden Sie dazu ggf. auch Informationen aus Ihrem Autohaus bzw. aus vorherigen Lernsituationen.
5. Setzen Sie des Weiteren einen realistischen Mietpreis pro Tag und/oder Woche fest, der auf Ihrem Plakat abgebildet wird.
6. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
7. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse.
8. Geben Sie sich gegenseitig ein Feedback und prüfen Sie die Ergebnisse auf Vollständigkeit und Richtigkeit.
9. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Wissen testen

■ AUFGABE 1

Welche verkaufsstarken Zonen gibt es und welche Folgen haben diese für die Produktplatzierung? Notieren Sie Ihre Antworten und besprechen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum.

■ AUFGABE 2

Unterscheiden Sie die vier verschiedenen „Regal-Zonen“ in Bezug auf Höhe und Wertigkeit und notieren Sie jeweils ein Produktbeispiel.

Lernsituation 3: Kundenerwartungen

SITUATION

(LF 4, Kapitel 3)

Bei der Autohaus Köppel GmbH fand vor einiger Zeit ein Kundenforum statt. Während dieses Forums konnten die Kunden ihre Erwartungen an das Autohaus, die Mitarbeiter und den Service äußern.

Unter anderem wurden folgende Angaben gemacht:

- freundlicher Service
- unübersichtliche Warenpräsentation
- lange Telefonwartezeiten
- Fahrzeuge im Ausstellungsbereich waren dreckig
- kompetente Verkäufer
- ordentlich gekleidete Mitarbeiter
- Rückrufe sind spät erfolgt
- es ist nicht klar, welche Zubehörteile konkret zur Verfügung stehen
- ...

Die Auszubildenden Nora Braun und Pascal Palm haben folgende Notiz auf ihrem Arbeitsplatz:

Liebe Frau Braun,
lieber Herr Palm,

anbei erhalten Sie die Auswertung der Kundenbefragung. Aufgrund der Ergebnisse soll ein „Workshop-Tag“ zum Oberthema „Kundenerwartungen erfüllen und richtig mit Kunden kommunizieren“ stattfinden. Bitte erstellen Sie als Einstieg für diesen Tag eine PowerPoint-Präsentation mit dem Titel „Kundenerwartungen erfüllen“ und legen Sie mir diese zur Ansicht vor.

Vielen Dank

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Informieren Sie sich über den Themenbereich „Kundenerwartungen“ mithilfe des Schülerbuches.
2. Notieren Sie wichtige Informationen stichpunktartig.
3. Erstellen Sie mithilfe Ihrer Notizen eine PowerPoint-Präsentation und gestalten Sie diese ansprechend (Bilder, Grafiken etc.).
4. Achten Sie darauf, dass Ihre Präsentation eine Einstiegsfolie, ein Inhaltsverzeichnis sowie eine Schlussfolie enthält.
5. Berücksichtigen Sie auch das Corporate Design (ggf. mit Masterfunktion in PowerPoint arbeiten).
6. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
7. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse und üben Sie konstruktive Kritik.
8. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Wissen testen

AUFGABE 1

Entwickeln Sie einen Muster-Kriterienkatalog für den Umgang mit Kunden. Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und besprechen Sie diese.

Lernsituation 4: Kommunikation, richtiges Verhalten und Bedarfsermittlung in unterschiedlichen Gesprächssituationen, Umgang mit Kundeneinwänden und Verkaufsabschluss

SITUATION

(LF 4, Kapitel 4 bis 9)

Die PowerPoint-Präsentation für den Workshop ist vorbereitet und Frau Köppel ist sehr zufrieden. Nun geht es an die Planung der Workshop-Inhalte. Diese Aufgabe soll ebenfalls von Frau Braun und Herrn Palm übernommen werden.

Damit die Auszubildenden wissen, welche Aufgaben zu erledigen sind, ruft Frau Köppel bei Frau Braun an.

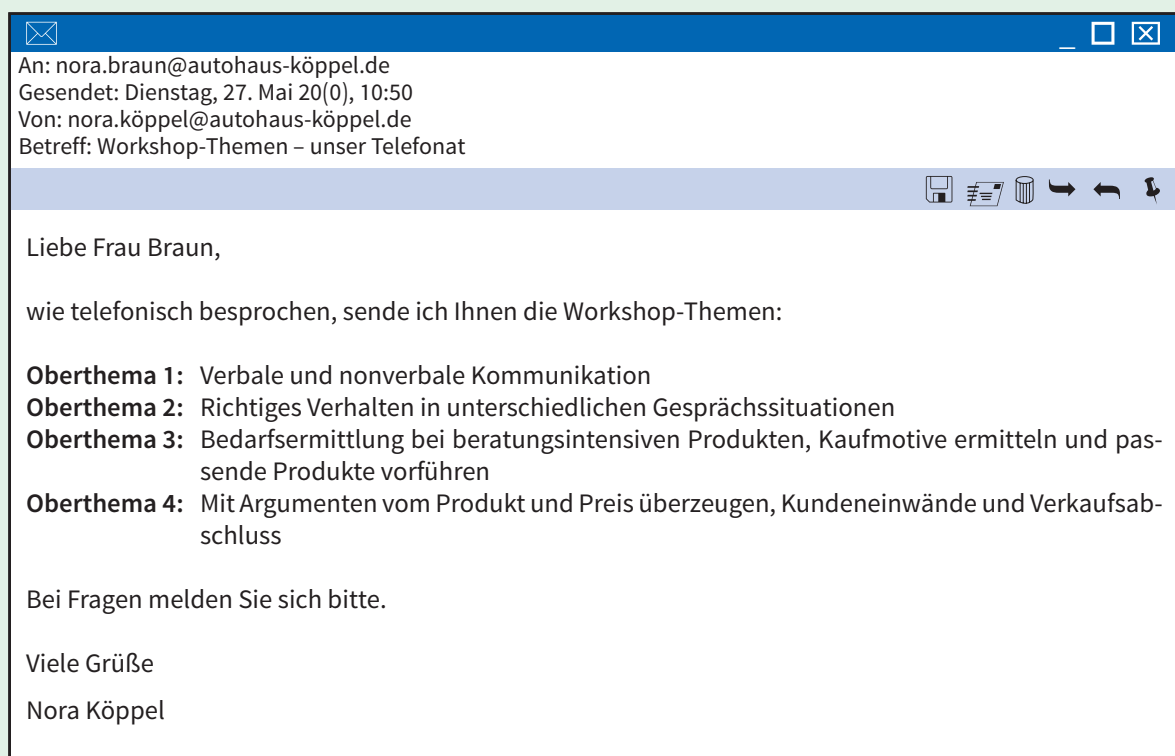
Frau Köppel: „Guten Morgen Frau Braun.“

Nora Braun: „Hallo Frau Köppel.“

Frau Köppel: „Frau Braun, Sie sollen ja die Unterlagen für den Workshop vorbereiten. Ich habe mir überlegt, dass Sie zu jedem Workshop-Thema ein kleines Handout erstellen. Ich dachte mir, dass ein nettes Bild als Einstieg in das jeweilige Thema gut wäre. Dadurch können die Teilnehmer sensibilisiert werden. Könnten Sie entsprechende Bilder suchen und mir diese vorlegen? Bitte erstellen Sie auch die Handouts. Die Themen für den Workshop sende ich Ihnen per Mail zu. Auch einen interessanten Zeitungsartikel hänge ich an. Herr Palm soll Sie unterstützen.“

Nora Braun: „Okay, Frau Köppel, danke für die Informationen. Wenn wir Fragen haben, melden wir uns.“

Frau Köppel: „Ja natürlich, machen Sie das. Vielen Dank schon mal an Sie und Herrn Palm.“



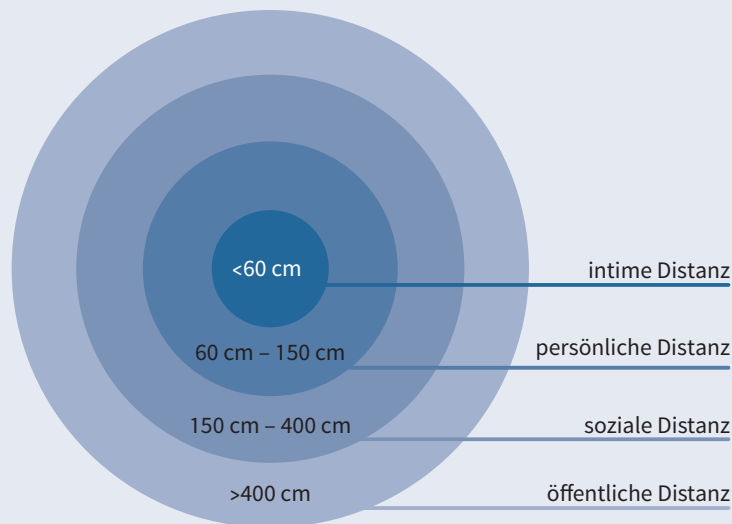
E-Mail-Anhang:

Umgang mit Kunden

Kundenberatung – aber wie?

Um Kunden fachgerecht beraten zu können, sind einige Regeln zu berücksichtigen. Dabei spielt es keine Rolle, ob Ihnen der Kunde gegenübersteht oder ob dieser ein Telefongespräch mit Ihnen führt.

- Begrüßen Sie den Kunden und stellen Sie sich mit Ihrem Namen vor.
- Seien Sie immer freundlich und höflich und sprechen Sie in einer angemessenen Lautstärke.
- Achten Sie auf Ihre Sprache und Ihre Wortwahl. Diese muss dem Kunden angemessen sein.
- Achten Sie auf Redepausen während des Sprechens, damit der Kunde Ihnen folgen kann.
- Gehen Sie auf den Kunden und seine Wünsche ein.
- Lassen Sie zu, dass der Kunde Fragen stellen kann und beantworten Sie diese.
- Hören Sie Ihrem Kunden „aktiv“ zu und lassen Sie diesen stets zu Wort kommen.
- Ihre Fachkompetenz muss stets aktuell sein. Informationen zu den neuesten Produkten, dem Warenangebot usw. müssen Sie immer parat haben.
- Achten Sie darauf, dass die **Distanzzonen** eingehalten werden.



Konflikte und Ursachen während Gesprächen

Bei einigen Gesprächen ist es möglich, dass sich aus diesen Konflikte entwickeln. Um dies zu vermeiden, ist auf das richtige Gesprächsverhalten zu achten. Damit Konflikte umgangen werden können, müssen die Ursachen für diese im Vorfeld bekannt sein.

Wodurch entstehen Konflikte?

Kommunikation auf der falschen „Ebene“. Der Sender sendet beispielsweise auf der Sachebene, der Empfänger hört die Aussage jedoch auf der Beziehungsebene. Wäre dies der Fall, muss der Sender sofort auf die Reaktion seines Gegenübers reagieren und den Inhalt des Gesprächs möglichst schnell zurück auf die Sachebene lenken.

Gesprächsregeln für die Vermeidung von Konflikten

- Seien Sie kein „Besserwisser“.
- Achten Sie darauf, dass sich Ihr Gegenüber während eines Gesprächs immer äußern kann. Redepausen sind daher notwendig.
- Achten Sie auf Ihren Tonfall – Sie sollten nicht aggressiv während eines Gesprächs wirken und Ihre Emotionen „im Zaum halten“.

Ist es doch einmal zu einem Konflikt gekommen, lassen Sie diesen bitte nicht zu nahe an sich rankommen. Häufig liegt die Ursache des Konflikts nicht in Ihrer Person, sondern es ging während der Gesprächsführung lediglich um die „Sache selbst“.

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Bilden Sie Teams (zwei Schüler je Team).
2. Teilen Sie die o. a. Themen unter den Teams auf.
3. Informieren Sie sich über Ihren jeweiligen Themenbereich und nutzen Sie das Schülerbuch.
4. Verwenden Sie auch die Informationen aus dem Zeitungsartikel „Umgang mit Kunden“.
5. Halten Sie wichtige Informationen stichpunktartig fest.
6. Suchen Sie die geforderten Bilder, die als Einstieg in den Workshop dienen sollen. Achten Sie darauf, dass die Bilder zu Ihrem Themenbereich passen.
7. Erstellen Sie mithilfe Ihrer Informationen ein übersichtliches Handout und gestalten Sie dieses ansprechend.
8. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
9. Übergeben Sie Frau Köppel im Rahmen einer szenischen Darstellung die Bilder und stellen Sie die Inhalte aus Ihrem Handout vor. Gehen Sie dabei sowohl auf den Inhalt als auch auf die Vorgehensweise beim Erstellen der Handouts in Word ein.
10. Begründen Sie Ihre Bildauswahl.
11. Üben Sie konstruktive Kritik.
12. Überlegen Sie, wie Sie sich während der Teamarbeit sowie während der szenischen Darstellung gefühlt haben, und nutzen Sie Ihre Erkenntnisse für die Zukunft.
13. Wenden Sie Ihr neu gewonnenes Wissen in der Praxis an.

Wissen testen**■ AUFGABE 1**

Entwickeln Sie einen Leitfaden, aus dem hervorgeht, wie man sich während Gesprächen verhält.

■ AUFGABE 2

Sammeln Sie umweltbezogene Verkaufsargumente für ein Produkt Ihrer Wahl und führen Sie ein Verkaufsgespräch (szenische Darstellung). Besprechen Sie die Ergebnisse im Plenum.

Lernsituation 5: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

SITUATION

(LF 4, Kapitel 10)

Nora Braun und Pascal Palm haben Frau Köppel ihre Handouts sowie die ausgewählten Bilder für den Einstieg in die Workshops vorgelegt. Frau Köppel ist von den Ergebnissen begeistert. Sie beauftragt die Auszubildenden, einen Fachvortrag zum Thema „Besondere Verkaufssituationen bewältigen“ zu erstellen. Der Fachvortrag soll als Abschluss des Workshop-Tages von Frau Braun und Herrn Palm gehalten werden.

ARBEITSAUFTRÄGE

1. Bilden Sie Teams (zwei Schüler je Team).
2. Teilen Sie die Themen „Verkauf von Zubehör und Alternativangebote unterbreiten“, „Kunden mit Begleitpersonen“, „Reklamation und Umtausch, Kaufvertragsstörungen sowie Kommunikation mit Kunden bei Kaufvertragsstörungen“ untereinander auf.
3. Informieren Sie sich über Ihren Themenbereich.
4. Notieren Sie sich wichtige Informationen stichpunktartig.
5. Erstellen Sie nun den Fachvortrag und gliedern Sie diesen sinnvoll. Achten Sie darauf, dass der Vortrag alle wichtigen Informationen enthält – jedoch nicht zu lang wird.
6. Nutzen Sie verschiedene Medien zur Visualisierung (PowerPoint-Präsentation, Flipchart, Beamer usw., über die Sie beispielsweise Bilder/Beispiele o. Ä. als Veranschaulichung zeigen können).
7. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor.
8. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse (halten Sie Ihren Vortrag).
9. Prüfen Sie die Vorträge auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Verständlichkeit und geben Sie Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern ein Feedback.
10. Nehmen Sie ggf. Änderungen/Ergänzungen vor.
11. Ziehen Sie aus dem Feedback Erkenntnisse für Ihr zukünftiges Handeln und nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Wissen für die Zukunft.

Wissen testen

AUFGABE 1

Informieren Sie sich über die Abläufe bei Zahlungsverzug in Ihrem Unternehmen und diskutieren Sie die Ergebnisse im Plenum. Erläutern Sie, warum Ihr Autohaus sich für dieses Vorgehen entscheidet.