

Lernsituationen für das Lernfeld

Aufträge bearbeiten

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für eine
kundenorientierte Bearbeitungskompetenz

1. Auflage

Bestellnummer 617



1. Auflage 2016
Copyright © 2016

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf

ISBN 978-3-942264-61-7 – Bestellnummer 617

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Ulrike Brämer/Barbara Aubertin/ Bärbel Bach

Druck:
Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

www.sol-verlag.de
info@sol-verlag.de

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

Handhabung des Arbeitsbuches

Lern-situation	Das Arbeitsbuch enthält vier Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz erwerben. Die berufsorientierten Lernsituationen beinhalten jeweils mehrere Lernaufgaben; in der ersten Lernsituation eignen Sie sich grundlegende Lernstrategien an, die Sie in den folgenden Lernsituationen trainieren und festigen werden.
Warm-up	Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen grafisch dargestellt, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwartet. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.
Lernarrangement	Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.
	Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage , an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.
	Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.
Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen schattierten Begriffen informieren Sie sich. Sie suchen über den Index (Schlagwortverzeichnis) nach Informationen in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, TV-Funktionen).	
Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).	
Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase).	
In vielen Lernaufgaben werden bzw. können die Handlungsprodukte mit dem PC erstellt werden. Je nach Gegebenheit der Schule ist es durchaus möglich, zunächst in der Schule einen Entwurf zu gestalten und anschließend zu Hause das Ergebnis am PC zu übertragen bzw. fertigzustellen.	
Reflexion	In den letzten Lernaufgaben der Lernsituationen reflektieren Sie schriftlich Ihren Lernzuwachs. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.
Manual	Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.



Recherchieren



Vorwort

In dem Lernfeld „Arbeitsaufträge bearbeiten“ werden Sie in den Kompetenzen Anfragen beantworten, Angebote erstellen und Aufträge annehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht ausführen, gefördert.

In den vier Lernsituationen des Arbeitsbuches werden Sie in den Büroalltag von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH versetzt. Sie erledigen Sie typische Büroprozesse, um sich in diesen Kompetenzen für Ihren Ausbildungsberuf zu qualifizieren.

In jeder Lernaufgabe werden Sie zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Handlungsprodukten bzw. Büroprodukten befähigt. So beginnt jede Lernaufgabe mit einer Situation, die für die Berufsausübung bedeutsam ist. Sie lernen in vollständigen Handlungen – möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.

In den berufsbezogenen Lernsituationen erwerben Sie durch die eigenverantwortliche Bearbeitung der Aufgaben nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz gezielt Lern- und Arbeitsstrategien an. Lern- und Arbeitsstrategien sind z. B. das Verarbeiten von Informationen, die Motivation und Konzentration über einen längeren Zeitraum, der Umgang mit der Zeit, das Arbeiten und Lernen in Gruppen, das Präsentieren, die Selbstkontrolle/-reflektion.

Sie führen in jeder Lernaufgabe zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt. Eine vollständige Handlung bedeutet, dass Sie sich zur Lösung einer beruflichen Situation oder eines Problems erst einmal fachlich informieren, dann die weitere Vorgehensweise planen – allein, mit einem Partner oder in der Gruppe –, eine Entscheidung treffen, wie Sie die Situation lösen werden bzw. Ihr Handlungsprodukt/Büroprodukt aussehen sollte. Dann erstellen Sie Ihr Handlungsprodukt, präsentieren es und reflektieren es – selbst, in der Gruppe oder im Plenum. Sie haben dabei immer einen Handlungsspielraum, den Sie zur Entfaltung Ihrer Kreativität benötigen und um Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, Handlungsprodukte für das Portfolio und einen ungefähren Zeitansatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung durch anregende Impulse; falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert, Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren. Sammeln Sie Ihre Handlungsprodukte in einer sogenannten Portfolio-Mappe bzw. speichern Sie Ihre Handlungsprodukte systematisch nach Lernfeldern – Lernsituationen – Lernaufgaben in eine Ordnerstruktur ab.

Damit haben Sie die Umsetzung der fachlichen Themen auf eine kaufmännische Handlung festgehalten. Wichtig für den Lernprozess ist es aber auch, über den Lernprozess nachzudenken. Dazu werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert. Sie reflektieren schriftlich Ihren Lernzuwachs. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Durch diese intensive Auseinandersetzung mit dem Lernstoff erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Vorbereitungen auf Prüfungen oder im Berufsalltag auf Ihre Mappe zurückgreifen.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Sozialkompetenz gestärkt wird.

Viel Erfolg

Ulrike Brämer Barbara Aubertin und Bärbel Bach

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	XII
Firmenporträt.....	XII
Organigramm.....	XIII
Kundenverzeichnis (Auszug).....	XIV
Lieferantenverzeichnis (Auszug).....	XV
1 Lernsituations: Kundenaufträge rationell bearbeiten	16
1.1 Lernaufgabe.....	17
Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten?	17
1.2 Lernaufgabe.....	18
Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?	18
1.3 Lernaufgabe.....	19
Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	19
1.4 Lernaufgabe.....	21
Welche Informationen benötigen Sie, um eine Auftragsbestätigung per E-Mail zu schreiben? ...	22
1.5 Lernaufgabe.....	23
Welche Schritte müssen Sie erledigen, bis der Auftrag abgewickelt ist?	23
1.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	24
Welche Möglichkeiten haben Sie, einen Kundenauftrag rationell zu bearbeiten?	24
2 Lernsituation: Kundenaufträge nach einem verlangten Angebot bearbeiten	25
2.1 Lernaufgabe	26
Was wird von Ihnen erwartet, wenn ein Kunde telefonisch eine Bestellung aufgibt?	26
2.2 Lernaufgabe	27
Wie erstellen Sie ein rechtlich einwandfreies verlangtes Angebot für das Fortbildungsinstitut Gruber?	28
2.3 Lernaufgabe.....	28
Wie schreiben Sie moderne Geschäftsbriefe?	28
2.4 Lernaufgabe.....	29
Wie erstellen Sie rationell Lieferschein und Rechnung mithilfe von Excel?	29
2.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	30
Was beachten Sie beim Arbeitsprozess des verlangten Angebotes?	30
3 Lernsituation: Kundenaufträge nach einem unverlangten Angebot bearbeiten	31
3.1 Lernaufgabe.....	32
Wie können Sie zeitsparend ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern, die nicht an einem Ort sind, durchführen?	32
3.2 Lernaufgabe.....	33
Wie schreiben Sie ein erfolgreiches unverlangtes Angebot?.....	34
3.3 Lernaufgabe.....	34
Welche Vervielfältigungsmöglichkeiten nutzen Sie, bei Beachtung der Minimierung der Umweltbelastungen und der Kosten?	34
3.4 Lernaufgabe.....	35
Wie erstellen Sie eine Rechnungsvorlage zur Arbeitserleichterung?	35
3.5 Lernaufgabe.....	35
Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	35
3.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	39
Wie sieht der komplette Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung aus?	39

4	Lernsituation: Kundenaufträge in englischer Sprache bearbeiten	40
4.1	Lernaufgabe.....	41
	Wie schreiben Sie einen korrekten englischen Geschäftsbrief?	41
4.2	Lernaufgabe.....	42
	Wie formulieren Sie ein sprachlich korrektes Angebot in Englisch?	42
4.3	Lernaufgabe.....	43
	Wie verfassen Sie eine Auftragsbestätigung nach England?	44
4.4	Lernaufgabe.....	44
	Wie schreiben Sie einen englischen Lieferschein?	44
4.5	Lernaufgabe.....	45
	Wie schreiben Sie eine englische Rechnung?	45
4.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	45
	Was beachten Sie bei Geschäftsbriefen in englischer Sprache?	45
	Manual: Aufträge bearbeiten	46
	Büroübliche Applikationen (LA 1.1)	46
	PC-Einzel-Arbeitsplatz.....	46
	Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk	46
	Anwendersoftware.....	47
	ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning)	48
	Intranet.....	48
	Extranet	49
	Internet.....	49
	Schriftstücke vervielfältigen (LA 3.2)	49
	Drucken	49
	Druckerarten.....	49
	Umweltverträglichkeit, Gesundheitsschutz.....	52
	Kopierer	52
	Tischgerät oder Standkopierer.....	53
	Alternative Multifunktionsdrucker	55
	Umweltbelastung, Geräuschbelastung.....	55
	Scanner.....	55
	Scannertypen.....	55
	Weiterverarbeitung der Daten	56
	Kommunikationssysteme.....	57
	Telefonanlage (LA 3.1).....	57
	Verhalten am Telefon (LA 2.1).....	58
	Telefax (LA 3.7).....	59
	E-Mail (LA 3.2).....	60
	Elektronische Signatur	61
	E-Mail-Netiquette	62
	Normgerechtes Schreiben und Gestalten	63
	Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern.....	63
	Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen.....	65
	Texte normgerecht gestalten	67
	Gliederung von Texten	67
	Absätze	67
	Einrücken und Zentrieren	67
	Nummerierung	67
	Aufzählung	67

Typografie	68
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	68
Formatvorlagen verwenden	69
Normgerechte Tabellen einfügen	69
Formulare (Vordrucke) konzipieren (LA 1.4)	71
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	71
Verständlich formulieren	71
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	72
Aufbau des Geschäftsbriefes (LA 1.2)	72
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	74
Normgerechte Gestaltung des Geschäftsbriefes (LA 1.3)	75
Schreibstil des Briefftextes	79
Anlagen- und Verteilvermerke	81
Briefe mit Folgeseiten	81
Manueller Seitenwechsel	81
Briefe kundenorientiert formulieren (LA 2.3)	82
Natürliche Lesekurve eines Briefes	82
10 Tipps zur Briefformulierung	83
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	84
Briefe kurz und prägnant formulieren	85
Telefonieren auf Englisch	86
Der englische Geschäftsbrief (LA 4.1)	87
English sentences or phrases	88
Kaufmännische Rechenarten (LA 1.4)	91
Dreisatz	91
Prozentrechnen	92
Auftragsbestätigung	94
Lieferschein	95
Rechnung	96
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	97
Protokoll	97
Aktennotiz	98
Telefonnotiz	98
Aktenvermerk	99
Interne Mitteilung (LA 2.3)	100
Anfrage (LA 1.3)	101
Bezugsquellenermittlung	101
Angebot und seine Mindestbestandteile (LA 2.2)	102
Art, Güte, Menge und Beschaffenheit der Ware	102
Preis, Preisnachlässe und Beschaffungskosten der Ware	102
Liefer- und Zahlungsbedingungen	103
Erfüllungsort	103
Eigentumsvorbehalt	105
Gefahrenübergang	105
Gerichtsstand	106
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	106
Angebot und seine Gültigkeit (Bindung)	107
Erlöschen und Widerruf eines Angebotes	108
Angebote vergleichen und bewerten	108
Inhalt und Aufbau einer Bestellung	109
Form und Bindung einer Bestellung (Auftrag)	110
Gültigkeit einer Bestellung (Auftrag)	110
Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung) (LA 1.4)	110

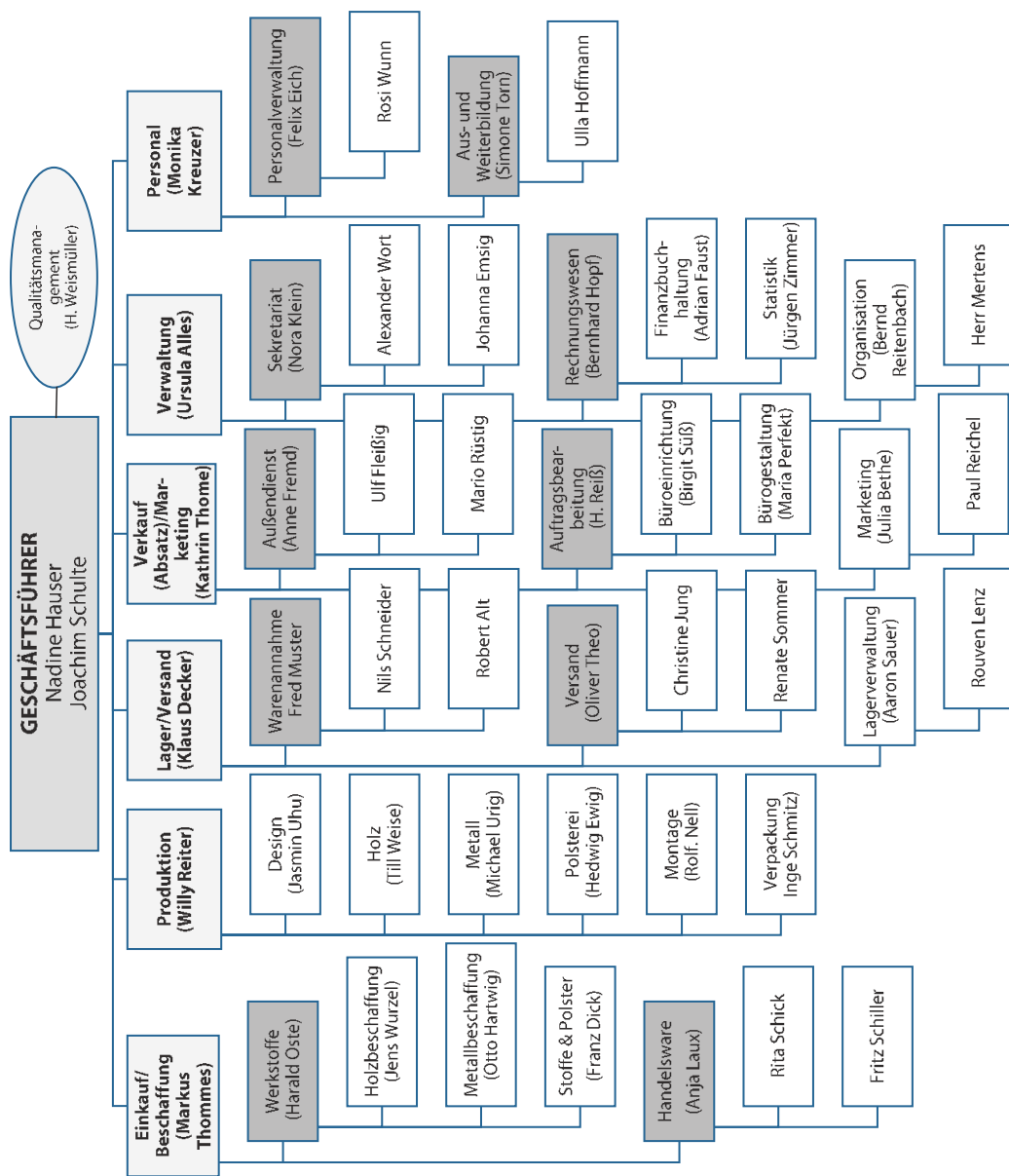
Ablauf des gerichtlichen Mahnverfahrens (LA 1.5)	112
Die private Überschuldung – Auswirkungen und Lösungsansatz.....	113
Manual: Methoden und Techniken	114
Arbeitstechniken	114
Texte markieren	114
Inhalte strukturieren und visualisieren	115
MindMaps erstellen	116
Checklistentechnik anwenden.....	118
Informationsblätter erstellen (LA 1.1)	119
Referate halten	120
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten.....	120
Referaten zuhören	120
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	121
Lernzuwachs reflektieren	121
Kreativitätstechniken einsetzen	122
Brainstorming organisieren.....	122
Kartenabfrage arrangieren	123
Clustering im Team durchführen.....	124
Placemat.....	125
Medien gestalten	126
Plakate gestalten.....	126
Overheadfolien gestalten.....	127
Professionell präsentieren	128
Präsentation planen	128
Präsentation gestalten	130
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	132
Präsentation vorbereiten	133
Nonverbale Kommunikation.....	134
Stimme	134
Andere optische Zeichen	135
Sei immer du selbst	135
Ohne Lampenfieber geht es nicht	136
Den Auftritt vorbereiten	137
Präsentation nachbereiten.....	137
Reflexion der Teilnehmer	138
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	138
Kugellager	140
Gruppenpuzzle	141
Leittextmethode	142
Manual: Wordfunktionen	143
Seite einrichten	143
Rechtschreibprogramm	143
Kopf- und Fußzeilen gestalten	144
Dokumentvorlagen erstellen	146
Formatvorlagen einrichten	147
Seitenzahl einfügen	150
Dokument drucken	150
Datei drucken.....	150
PDF-Datei erstellen.....	150
Zeichenformatierung.....	151
Absatzformatierung	151
Spalten einrichten.....	151

Schattierung einstellen.....	152
Rahmen setzen.....	152
Seitenrand gestalten.....	152
Format übertragen.....	153
Initial einfügen.....	153
Symbol einfügen.....	153
Dokument erstellen.....	154
Text suchen.....	154
Text ersetzen.....	155
Tabstopp setzen.....	156
Tabellen gestalten.....	157
Tabelle positionieren.....	159
Gleiche Kopfzeile einfügen.....	159
Formulare gestalten (LA 1.4).....	160
Falt- und Lochmarken einfügen.....	161
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen.....	162
Liste mit Ebenen erstellen.....	163
Silbentrennung aktivieren.....	164
Dokument gestalten.....	166
Grafiken und Bilder einfügen.....	166
Bildgröße verändern.....	166
Schaubilder erstellen.....	167
Abbildungen einfügen.....	169
Abbildungen beschriften.....	170
Logo erstellen (LA 1.1).....	170
Mathematische Formeln einfügen.....	171
Verknüpfungen mit Excel oder andere Objekte einfügen.....	172
Dokument rationell erstellen.....	173
Seriendruck.....	173
Seriendruck – Bedingungsfeld.....	177
Seriendruck – Filtern von Daten.....	178
Textbausteine – AutoText.....	179
Inhaltsverzeichnis.....	181
Abbildungsverzeichnis.....	182
Screenshot erstellen.....	182
Index erstellen.....	183
Dokumente überprüfen.....	184
Kommentar einfügen.....	185
Änderungen bearbeiten.....	186
Excel-Funktionen.....	188
Excel-Bildschirm.....	188
Anwendungsfenster.....	189
Daten eingeben.....	190
Zelleninhalte löschen.....	190
Markieren von Zellen.....	191
AutoAusfüllen von Zellen.....	192

Formatierungsmöglichkeiten	193
Zellen formatieren	193
Texte formatieren	193
Zahlen formatieren	193
Hintergrundfarben	194
Zellausrichtung	194
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen	194
Zellen mit Prozent formatieren	195
Format übertragen	195
Rechnen mit Excel	195
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	195
Rationelles Arbeiten mit Excel (LA 3.2.4)	196
Kopieren von Formeln	196
Relative Adressierung (Zellbezüge)	196
Absolute Adressierung (Zellbezüge)	196
Syntax von Excel-Funktionen	197
Funktionen	198
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	198
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	198
ANZAHL und ANZAHL2	199
Sortieren der Daten	199
Einfache WENN-Funktion	200
Verschachtelte WENN-Funktion	200
Erweiterte WENN-Funktion	200
Funktionsassistent	201
WENN-UND-Funktion	201
WENN-ODER-Funktion	201
WENN-NICHT-Funktion	201
ZÄHLENWENN-Funktion	202
SUMMEWENN-Funktion	202
RANG-Funktion	202
SVERWEIS	203
WVERWEIS	203
Diagramm	204
Drucken	205
Literaturverzeichnis	206

Firmenporträt		
Anschrift	Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	Postanschrift Postfach 1 23 54207 Trier
Kommunikation	Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	Nadine Hauser Joachim Schulte	
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
Gründungsjahr	1997	
Handelsregister	Amtsgericht Trier, HR B 40392	
Steuer-Nr.	10/201/0204/5 USt-ID DE 190453342	
Mitarbeiter(innen)	50 Mitarbeiter(innen)	
Jahresumsatz	12 Mio. €	
Bankverbindung	Sparkasse Trier IBAN DE67 2630 0000 0923 5487 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf/Beschaffung • Produktion • Versand • Verkauf • Buchhaltung • Lager 	
Büromöbel (Fertigung)	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibtische in unterschiedlichen Ausführungen • Konferenztische • Aktenablage • Rollcontainer • Stellwände zur Gestaltung von Bürolandschaften • Besucherstühle • Drehstühle • Konferenzstühle 	
Bürobedarf (Handelsware)	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibtischlampen • Aktenvernichter • Papierkörbe • FlipChart, FlipChart-Schreiber und FlipChart-Blöcke • Moderationsmaterialien • Schreibtischzubehör • Schreibutensilien • Drucker, Kopierer, Scanner 	

Organigramm



Kundenverzeichnis (Auszug)

Kd.-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Bankverbindung	Rabatt	Bemerkungen
14130	Rothenberg & Baumann Im Blegel 28 60328 Frankfurt	Paul Weber Tel. 069 66100-10 Fax 069 66100-99 E-Mail: weber@rothenberg- baumann.de	Commerzbank Frankfurt IBAN DE89 4664 0018 0371 0556 49	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: gut
14131	Fortbildungsinstitut Gruber Am Hauptbahnhof 5 54290 Trier	Marianne Mondschein Tel. 0651 25890-12 Fax 0651 25890-20 E-Mail: mondschein@wb-gruber.de	Sparkasse Trier IBAN DE60 5855 0130 0000 4467 88	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 40.000 € Zahlungsmoral: gut
14201	Allday office supplies Sinfm Central Business Park Unit 4a Derby UNITED KINGDOM	Victor Brown Tel. +44 9352 90535-90 Fax +44 9352 90535-99 E-Mail: sales@allday.co.uk	Barclays Bank PLC London SWIFT: BARCGB22 Sort Code: 20-57-06 IBAN GB84 BARC 2057 0683 1363 11	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 90.000 € Zahlungsmoral: befriedigend
14302	Steuerberatungsbüro Kirsten Kapellenstr. 14 54439 Saarburg	Ute Kirsten Tel. 06581 589323 Fax 06581 589324 E-Mail: ukirsten@t-online.de	Deutsche Bank IBAN DE07 7585 7002 4004 0582 95	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 25.000 € Zahlungsmoral: gut
14303	Bellissimo Anne-Frank-Str. 77 82538 Geretsried	Martin Gunnesch Tel. 08171 2353923 Fax 08171 9935352 E-Mail: bellissimo@gmx.eu	HypoVereinsbank Geretsried DE54 7002 0270 0010 1139 85	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: schleppend
14304	DRK-Sozialwerk Bernkastel-Wittlich gGmbH Wittlicher Str. 3 54470 Bernkastel-Kues	Günther Frings Tel. 06531 3535-20 Fax 06531 3535-99 E-Mail: drk@sozialwerk.de	Sparkasse Mittelmosel IBAN DE54 5875 1230 0000 1311 76	10%	Vorjahresumsatz: ca. 150.000 € Zahlungsmoral: gut
14312	Conipa Bürosysteme GmbH Potsdamer Weg 8 – 10 // 4. Stock 13127 Berlin	Rüdiger Kubis Tel. 030 486523532 Fax 030 500239523 E-Mail: kontakt@conipa-online.de	Berliner Sparkasse IBAN DE23 1005 0000 1823 5339 43	25%	Vorjahresumsatz: ca. 35.000 € Zahlungsmoral: gut
14315	Elektrosysteme Schwarz Rue de Cessange 312 1321 Luxembourg	Daniela Winter Tel. 00352 4291574 Fax 00352 5353532 E-Mail: win@elektroschwarz.lu	Banque et Caisse d'Espargne de l'Etat Luxembourg IBAN LU31 0019 0181 6243 5350 00 SWIFT-BIC BCEELULL	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 250.000 € Zahlungsmoral: sehr gut
14322	Kinderarztpraxis Dr. Benjamin Sonne Friedrich-Ebert-Str. 4 76437 Rastatt	Dr. Benjamin Sonne Silke Weiler (Med. Fachang.) Tel. 07222 901088 Fax 07222 901089 E-Mail: sonne@t-online.de	Volksbank Baden-Baden/Rastatt IBAN DE12 6629 0000 3088 2300 44	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 130.000 € Zahlungsmoral: gut
14328	Bildungs- und Medienzentrum Am Riff 25 a 04651 Bad Lausick	Anne Liebetrau Tel. 034345 7235-53 Fax 034345 7235-25 E-Mail: a.liebetrau@bmz.de	Sparkasse Muldentale IBAN DE43 6464 0964 3940 0034 23	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 60.000 € Zahlungsmoral: gut

Lieferantenverzeichnis (Auszug)

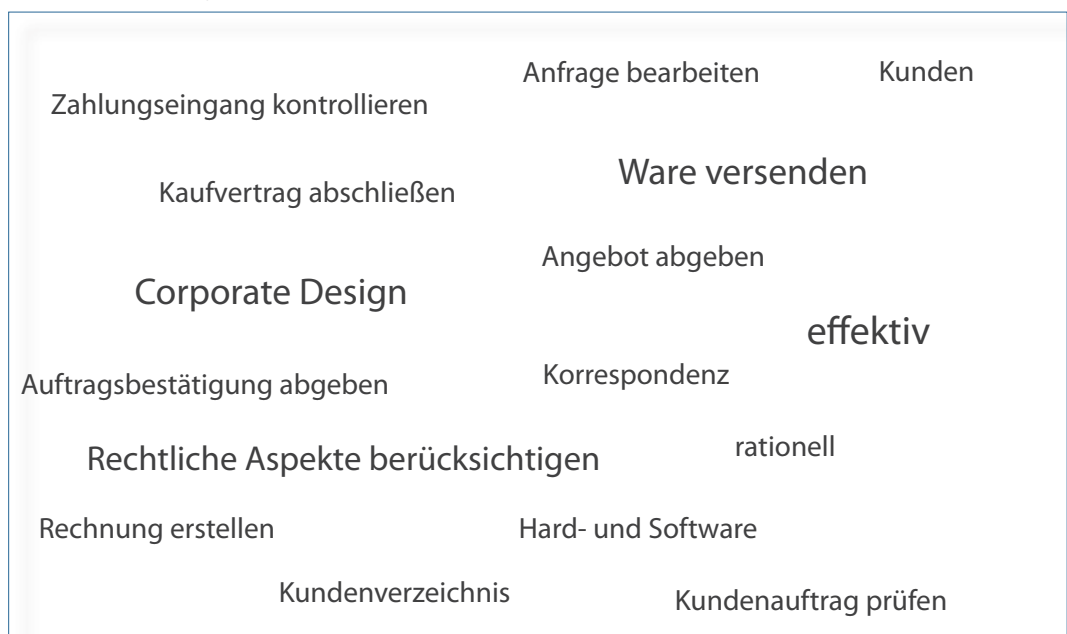
Lieferer-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Kd.-Nr.	Bankverbindung
60001	Schreinerei Leo Mock Am Riff 25 a 51147 Köln	Leo Mock Sabine Weinreich Tel. 02203 955353 Fax 02203 955343 E-Mail: weinreich@web.de	39273/09	Stadtsparkasse Köln IBAN DE45 3704 0198 1103 9923 34
50101	Broy Lichttechnik Gewerbegebiet Saarufer 54439 Saarburg	Manfred Elsen Tel. 06581 9494-34 Fax 06581 9494-39 E-Mail: manfred.elsen@broy.de	HS 353	Sparkasse Trier IBAN DE60 2535 0930 3053 5350 39
70102	Bürohandel Crummenauer Am Sägeweg 54338 Schweich	Ina Eckert Tel. 06502 345235 Fax 06502 363953 E-Mail: ieckert@arcor.de	H 903	Volksbank Trier IBAN DE67 2395 3050 3500 0000 33
70103	Bürotechnik Salm Simeonstr. 2 54290 Trier	Jean-Paul Gemp Tel. 0651 395902 Fax 0651 903532 E-Mail: gemp@salm.de	09325	Commerzbank AG Trier IBAN DE68 5856 5024 7535 2330 00
70201	Saartec Kommunikation Graf-Siegfried-Str. 3 66343 Saarbrücken	Olaf Brünicke Tel. 0681 999092 Fax 0681 9990233 E-Mail: bruenicke@yahoo.com	24993	Sparkasse Saarbrücken IBAN DE66 5309 2030 3053 3002 98
70212	Büroshop Schnell und direkt GmbH Birnbäumstraße 23 55252 Mainz	Olaf Brenner Hotline 0800 1118883 Fax 0800 1118889 E-Mail: kundenservice@bueroshopsud.de	09092	Postbank IBAN DE56 8353 2030 3000 3301 56
80301	Logo-Quick Bert Höll e. K. Postfach 3 59 38104 Braunschweig	Tanja Morscheit Tel. 0531 708-2305 Fax 0531 708-5959 E-Mail: info@logoquick.de	124-7	Deutsche Bank Hannover IBAN DE82 2505 0953 2003 3992 09
80302	Druckhaus Neu GmbH Hochhäuser Str. 3 97941 Taubertshausen	Thomas Schmitt Tel. 09341 38530 Fax 09341 39593 E-Mail: thschmitt72@aol.com	660646	Sparkasse Tauberfranken IBAN DE32 6735 2565 2003 3005 30
50401	Elektro Kugel GmbH Wilhelmsfelder St. 1 a 16278 Angermünde	Nicola Reyther Tel. 03331 30102535 Fax 03331 905239 E-Mail: info@elektrokugel.de	46/12	Volksbank Uckermark IBAN DE09 1509 1704 2050 2003 58
60402	Möbeltischlerei UNIKAT Lindenstr. 30 47012 Duisburg	Kristina Eiden Tel. 0203 347-16 Fax 0203 347-99 E-Mail: k.eiden@unikat.de	636-01	Sparkasse Duisburg IBAN DE78 3002 0900 4064 9000 92

Arbeitsplan

Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur büroüblicher Applikationen erschließen • Angebote adressatengerecht erstellen • Geschäftsbriefe normgerecht schreiben • Kaufmännische Rechenarten anwenden • Checklisten und Onlineformulare erstellen
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur der betrieblichen EDV-Anlage • Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz • Branchen- und Standardsoftware • Intranet und Internet • Warenwirtschaftssystem • Anfrage bearbeiten • Lieferschein, Rechnung
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Glossar (Wiki für das Intranet) • Geschäftsbrief (Angebot) • Onlineformular für Lagerbestellung • Netiquette • Rechnung
Zeit	Ca. 20 Stunden

Warm-up

Welche Erfahrungen haben Sie bereits mit der Auftragsbearbeitung eines Verkaufsprozesses gemacht? Bringen Sie die nachfolgenden Begrifflichkeiten in eine sinnvolle Struktur und begründen Ihr Schema.



1.1 Lernaufgabe



Sie arbeiten als Auszubildende(r) bei der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH und sind zurzeit in der Abteilung Verkauf. Frau Thome, die Abteilungsleiterin, betreut Sie während dieser Phase. Direkt am ersten Tag in dieser Abteilung zeigt Sie Ihnen die Räumlichkeiten und stellt Ihnen die Mitarbeiter in der Abteilung vor.

Nach dem Rundgang erklärt Ihnen Frau Thome, dass im Intranet ein sogenanntes Wissensportal eingerichtet werden soll. Von den internen Wiki (Glossars) sollen alle Mitarbeiter profitieren, da es eine neue Methode des Wissensmanagements sei. Wie bei einem Onlinelexikon verfassen die Mitarbeiter, die sich gut mit einem Thema auskennen, selbst die Beiträge. Wikis sind wartungsarm, nicht kostenintensiv und entwickeln sich ständig weiter.

Frau Thome möchte, dass Sie von Anfang an rationell an Ihrem Computerarbeitsplatz arbeiten und die entsprechenden Tools nutzen. Sie überträgt Ihnen deshalb die Aufgabe, sich mit den büroüblichen Applikationen (EDV-Struktur, Software, ...) auseinanderzusetzen und ihr einen Entwurf für das Intranet vorzulegen, damit alle Kollegen – vor allem neue – sich dort informieren können.

Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten?

Arbeitsauftrag



Partnerarbeit

1. **Erschließen** Sie sich arbeitsteilig den Text **Büroübliche Applikationen**.
2. **Erstellen** Sie arbeitsteilig ein Glossar oder ihr eigenes Wiki (Onlinelexikon). Belegen Sie Ihre Einträge mit konkreten Beispielen.
3. **Erläutern** Sie sich gegenseitig Ihre Einträge – ergänzen Sie ggf.
4. **Bereiten** Sie sich mithilfe Ihrer Beispiele auf das Gespräch mit Frau Thome vor – indem Sie Ihr besonders rationelle Möglichkeiten zur Bearbeitung eines Verkaufsvorgangs schildern.



Plenum

5. **Präsentieren** Sie überzeugend Frau Thome Ihre Einträge für das Wiki.
6. **Lassen** Sie sich vom Plenum ein konstruktives Feedback geben, d. h., die Kommentare sollten immer Verbesserungsvorschläge bzw. bei guten Beispielen anerkennende Worte beinhalten.

Einzelarbeit (Situation im eigenen Ausbildungsbetrieb)

7. **Erkunden** Sie die büroüblichen Applikationen und ggf. beim Netzwerkadministrator Ihre Zugriffsrechte in Ihrem Betrieb.

Plenum (Stehcafé)

8. **Erläutern** Sie Ihren Mitschülern Ihre Situation in Ihrem Ausbildungsbetrieb.



1.2 Lernaufgabe

Mittlerweile kennen Sie sich schon gut in der Verkaufsabteilung aus, und Frau Thome erläutert Ihnen, dass Sie in Zukunft bei der Abwicklung der Auftragsbearbeitung mit eingesetzt werden. Als Erstes beauftragt sie Sie den Geschäftsvordruck nach dem **Corporate Design** des Unternehmens neu zu gestalten. Die optische Gestaltung eines Geschäftsvordruckes ist enorm wichtig, da sie vom Empfänger registriert wird, bevor er mit dem eigentlichen Lesen beginnt.

Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?



Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Erschließen** Sie das Thema **Aufbau des Geschäftsbriefes**. Machen Sie sich ggf. Notizen in dem dargestellten Geschäftsvordruck.

Partnerarbeit



2. **Verwenden** Sie die Daten des _____ der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH.
3. **Gestalten** Sie zwei Briefmasken für Büromöbel Hauser & Schulte GmbH, und zwar einen Vordruck mit **Standardinformationsblock** und integrierter Rücksendeangabe und einen mit **gestaltetem Informationsblock** und Rücksendeangabe über dem Anschriftfeld. Entscheiden Sie sich für die Form A (hochgestelltes Anschriftfeld) oder Form B (tiefgestelltes Anschriftfeld). Fügen Sie ein Firmenlogo ein.
4. **Speichern** Sie Ihren Vordruck „Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“ unter einem aussagekräftigen Dateinamen (integrierte Rücksendeangabe usw.) ab.

Plenum

5. **Präsentieren** und analysieren Sie das Ergebnis hinsichtlich
 - a) der Bestandteile eines Geschäftsvordruckes (Form, Rücksendeangabe, Infoblock)
 - b) der Arbeitsschritte bei der Vordruckgestaltung
 - c) der Optik (wahlweise)

Partnerarbeit

6. **Überarbeiten** Sie ggf. Ihre Geschäftsvordrucke und speichern Sie die Vordrucke als **Word-Vorlage** ab, um die in den nächsten Lernaufgaben folgenden Geschäftsvorgänge der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH bearbeiten zu können.

1.3 Lernaufgabe



Frau Thome gefiel der entworfene Briefvordruck sehr gut und sie beauftragt Sie nun, die eben eingegangene Anfrage zu beantworten. Um dies korrekt zu erledigen, informieren Sie sich zunächst über das Thema „Anfragen“ und später werden Sie sich mit den Schreib- und Gestaltungsregeln des Geschäftsbriefes nach DIN 5008 auseinandersetzen.

Für erfolgreiche Unternehmen gehört es zum Selbstverständnis fehlerfreie und normgerechte sowie inhaltlich korrekte schriftliche Korrespondenz zu erstellen.

Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?

Arbeitsauftrag



Einzelarbeit

1. **Erschließen** Sie den Informationstext **Anfrage**. Erstellen Sie für das Wiki eine aussagekräftige Information zu den Arten der Anfrage.

Stammgruppenarbeit

2. **Informieren** Sie sich mithilfe der Informationsblätter über die **normgerechte Gestaltung eines Geschäftsbriefes**.
3. **Schicken** Sie Ihre Stammgruppen-Mitglieder in die jeweilige Expertengruppe (A = Anschriftfeld, B = Informationsblock, C = Briefabschluss).

Expertengruppe

4. **Überlegen** Sie gemeinsam, wie Sie Ihren Teammitgliedern die Regeln zu Ihrem Thema vermitteln können.
5. **Erstellen** Sie einen Notizzettel, damit Sie die Regeln Ihren Teammitgliedern erläutern können.
6. **Erstellen** Sie mindestens eine Übungsaufgabe, mit der Sie die Kenntnisse Ihrer Teammitglieder überprüfen können.
7. **Probieren** Sie die Übungsaufgabe in Ihrer Expertenrunde. Sie möchten schließlich, dass Ihr Team gewinnt.

Stammgruppenarbeit

8. **Geben** Sie Ihr Wissen über das Gestalten eines Anschriftfeldes, eines Informationsblocks bzw. eines Briefabschlusses geschickt und effektiv an Ihre Teammitglieder weiter. Jeder Experte hat etwa fünf Minuten Zeit.
9. **Kontrollieren** Sie mithilfe Ihrer Übungsaufgabe, ob Ihre Teammitglieder das Thema verstanden haben und ob sie für den abschließenden Test fit sind.

Einzelarbeit

10. **Bearbeiten** Sie die nachfolgende Anfrage von Rothenberg & Baumann GmbH.

Rothenberg & Baumann GmbH

Rothenberg & Baumann GmbH - Im Blegel 28 - 60328 Frankfurt

¶
 ¶
 ¶
 Büromöbel
 Hauser & Schulte GmbH
 Balduinstr. 15
 54290 Trier

Ihr Zeichen:
 Ihre Nachricht vom:
 ¶
 Unser Zeichen: we-ku
 Unsere Nachricht vom:
 ¶
 Name: Herr Paul Weber
 Telefon: 069-66100-10
 Telefax: 069-66100-99
 E-Mail: weber@rothenberg-baumann.de
 Internet: www.rothenberg-baumann.de
 ¶
 Datum: 04.05.20..¶

¶
 ¶
Anfrage über Bürostühle¶

¶
 ¶
 Sehr geehrte Damen und Herren,¶

¶
 im Herbst d. J. stellen wir einige unserer Büros mit neuen Bürostühlen aus, Ihre Büroeinrichtung haben wir aus vergangenen Geschäftsbeziehungen in angenehmer Erinnerung, da Sie uns schnell und zuverlässig bedient haben.¶

¶
 Wir sind an Ihrem aktuellen Sortiment sehr interessiert. Haben Sie einen neuen Katalog über Bürostühle, den Sie uns so bald wie möglich zuschicken können? Unsere Kundennummer lautet 14130.

¶
 Freundliche Grüße¶

¶
 Rothenberg & Baumann¶

¶
 i. A.¶

¶
 Paul Weber



11. **Öffnen** Sie Ihre **Briefmaske** „Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“.
12. **Beantworten** Sie mit Datum 05.05.20.. die Anfrage von Rothenberg & Baumann normgerecht. Als Briefschreiber verwenden Sie als Kurzzeichen die Anfangsbuchstaben Ihres Vor- und Nachnamens. Frau Thome (th) hat die Telefondurchwahl 0651 487-1343, die Telefaxdurchwahl 0651 487-1345 und die E-Mail-Adresse: thome@hauser-schulte.de. Das Unternehmen ist im Internet unter www.hauser-schulte.de präsent. Sie schicken den Brief vorab per Fax.
13. **Gestalten** Sie den Betreff und die Anrede selbstständig – legen Sie Frau Thome den Brief zur Unterschrift vor. Weil es Ihr erster Geschäftsbrief ist, hat Frau Thome Ihnen den Briefftext diktiert:

„Wir freuen uns, dass Sie unseren aktuellen Katalog über Bürostühle angefordert haben. Viele unserer Kunden haben schon auf ihn gewartet. Nun liegt er vor und Sie können ihn in aller Ruhe durchblättern. Auf 76 Seiten finden Sie das umfangreiche Angebot unserer neuesten Bürostühle, die wir auf Wunsch innerhalb 3 Wochen ausliefern können. Wir gewähren Ihnen – wie schon in den vergangenen Jahren – einen Preisnachlass von 25 % auf alle Stühle. Bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen gewähren wir Ihnen zusätzlich 3 % Skonto, Zahlungsziel 30 Tage. Die Lieferkosten werden wie immer von uns übernommen (frei Haus) Unsere Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Wenn Sie nähere Informationen wünschen, rufen Sie uns gerne an.“