

Herzlich willkommen zum 3. überbetrieblichen Kurs



Überbetrieblicher Kurs 3



Bild von [Pete Linforth](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Alexander Stein](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Daniel Reche](#) auf [Pixabay](#)

- Einkauf - Beschaffung:
Waren und Dienstleistungen beschaffen
- Kalkulation & Kennzahlen
- Beraten & Verkaufen: Verhandeln
- Qualitätsmanagement & Umweltschutz

Ziele

- Beschaffungsprozess, Beschaffungsarten und Ziele der Beschaffung beschreiben und verstehen
- Preise kalkulieren, Kennzahlen verstehen
- Verhandlungsgespräche vorbereiten, durchführen und auswerten
- Massnahmen im Qualitätsmanagement und im Umweltschutz erkennen und beschreiben



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programm Tag 1

- ▶ Begrüssung; Tagesprogramm
- ▶ Rückblick üK 2
- ▶ Memo
- ▶ Qualitätsmanagement & Umweltschutz
- ▶ Strategische Beschaffung

Mittagessen

- ▶ Einkauf - Beschaffung
(Spezialist/in)

Programm Tag 2

- ▶ Beraten & Verkaufen: Verhandeln
- ▶ Einführung PE 2
- ▶ Lernstatus / Lerndokumentationen

Mittagspause

- ▶ Kalkulation & Kennzahlen
- ▶ Fachtest üK 3
- ▶ Memo
- ▶ Planung - Ausblick üK 4

Wertschöpfungskette



Handelsbetrieb
Grosshandel und Detailhandel vermitteln wirtschaftliche Güter (Waren und Dienstleistungen) zwischen Produzenten und Konsumenten.

- Funktionen des Handels
- ✓ Mengenausgleich
 - ✓ Güteaussgleich
 - ✓ Lager
 - ✓ Transport
 - ✓ Information
 - ✓ Finanzierung
 - ✓ Versorgung



Transfer- und Vorbereitungsaufträge

Transferaufträge:

- ❌ Liste Transferaufträge
inkl. Flussdiagramm Herstellungs- oder Verarbeitungsprozess
und Muster / Beispiel Preiskalkulation / Memo üK 2

Vorbereitungsaufträge:

- ❌ LLD inkl. alle Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen
und aktuelle Lernstandkontrolle
- ❌ 4 Branchenkundetexte lesen, Fragebogen ausfüllen
- ❌ je mindestens 2 Massnahmen QS / US Lehrbetrieb
- ❌ Branchenkundetext Strategisches Management
- ❌ Taschenrechner und Smartphone

Vorstellungsrunde



Bild von [Gerd Altmann](#) auf [Pixabay](#)

Regeln und Umgangsformen

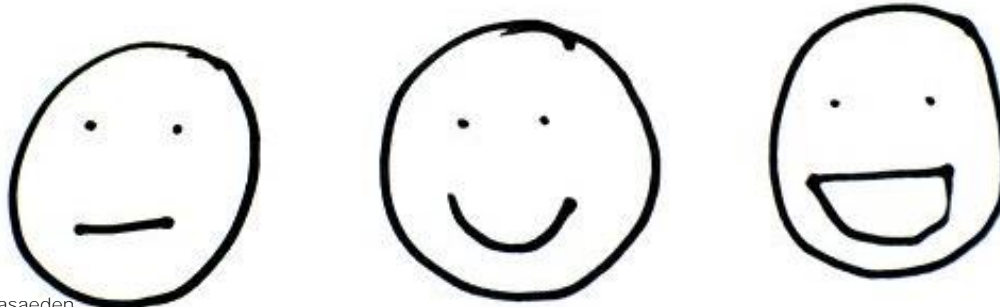


Bild von [Dmitry Abramov](#) auf [Pixabay](#)

Flashlight

- ▶ Was hat Ihnen heute besonders gut gefallen ?
- ▶ Was würden Sie anders machen ?

Feedback



Pixabay Methawee Krasaeden

Einkauf - Beschaffung

Vom Produzenten / Lieferanten zum Händler



Ziele

- Beschaffungsprozess,
- Beschaffungsarten
- Ziele der Beschaffung beschreiben und verstehen.



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Auftrag: Beschaffungsprozess

Auftrag	In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neues Produkt lanciert und ins Sortiment aufgenommen. Zeichnen Sie den Beschaffungsprozess für dieses Produkt. Sie können das Produkt frei wählen. Beschreiben Sie stichwortartig daneben die wichtigsten Tätigkeiten, die in jedem Prozessschritt anfallen.
Material	Flip-Chart, Filzstift
Sozialform	3-4er-Gruppen
Zeit	15 Min. Prozess Erstellung / 15 Min. Diskussion
Plenum	Galerie, Klärung von Fragen / Vergleich

Beschaffungsprozess

1. Warenbedarf ermitteln (Art, Menge, Qualität,...)
2. Bezugsquelle (Sourcing) ermitteln
3. Lieferanten auswählen / Offerten einholen
4. Bestellabwicklung: Bestellung auslösen
5. Bestellüberwachung: Lieferfristen kontrollieren usw.
6. Wareneingang terminieren / Ware kontrollieren und einlagern
7. Rechnung prüfen
8. Zahlung: Rechnung freigeben und bezahlen

Unterstützung der Beschaffungsprozesse

Warenwirtschaftssysteme

- Bestandesverwaltung
- Bestellungen
- Abverkaufsdaten



The screenshot shows a software interface for managing '91 - Diesel' purchases. It includes sections for 'Artikel - Details', 'Einkaufspreise (2)', 'Artikel-Lagerungen (1)', and 'Artikel-Bestandsliste (1)'. The 'Einkaufspreise' table shows two entries: one from a supplier with a price of 1.00 and another from Amazon with a price of 0.99. The 'Lagerungen' table shows a minimum quantity of 250.00 and a maximum of 3,000.00. The 'Bestandsliste' table shows a current stock of 0.00 units.

Lieferant	Artikel	Menge	Einheitenpreis	Einheit	Menge/Einheit	Bestellnummer	Sortentext	Gültig ab	Notiz
	91 - Diesel	1,00	1,00	STK	1,00				
Amazon	91 - Diesel	1,00	0,99	STK	100,00				

Lagerposition	Mindest-Menge	Max. Menge	Bestellmenge
Dieseltank / Tankstelle / Lagerhaus 2	250,00	3.000,00	1.000,00

Artikel	Einheit	Lagerposition	Menge	Menge/Einheit	Reserviert	Stückzahl	Gesamtpreis	Notiz
91 - Diesel	l	Dieseltank / Tankstelle / Lagerhaus 2	0,00	1,00	0,00	0,00		

Wellcode.de

Voraussetzungen

- Codierung der Waren mit GTIN
- Lesegeräte an allen Kontaktpunkten mit der Ware (Bestellung, Wareneingang, Warenausgang, Verkaufspunkt)



Bild von [PDPPhotos](#) auf [Pixabay](#)

Ziele und Aufgaben der Beschaffung

Die 7 R der Beschaffung:

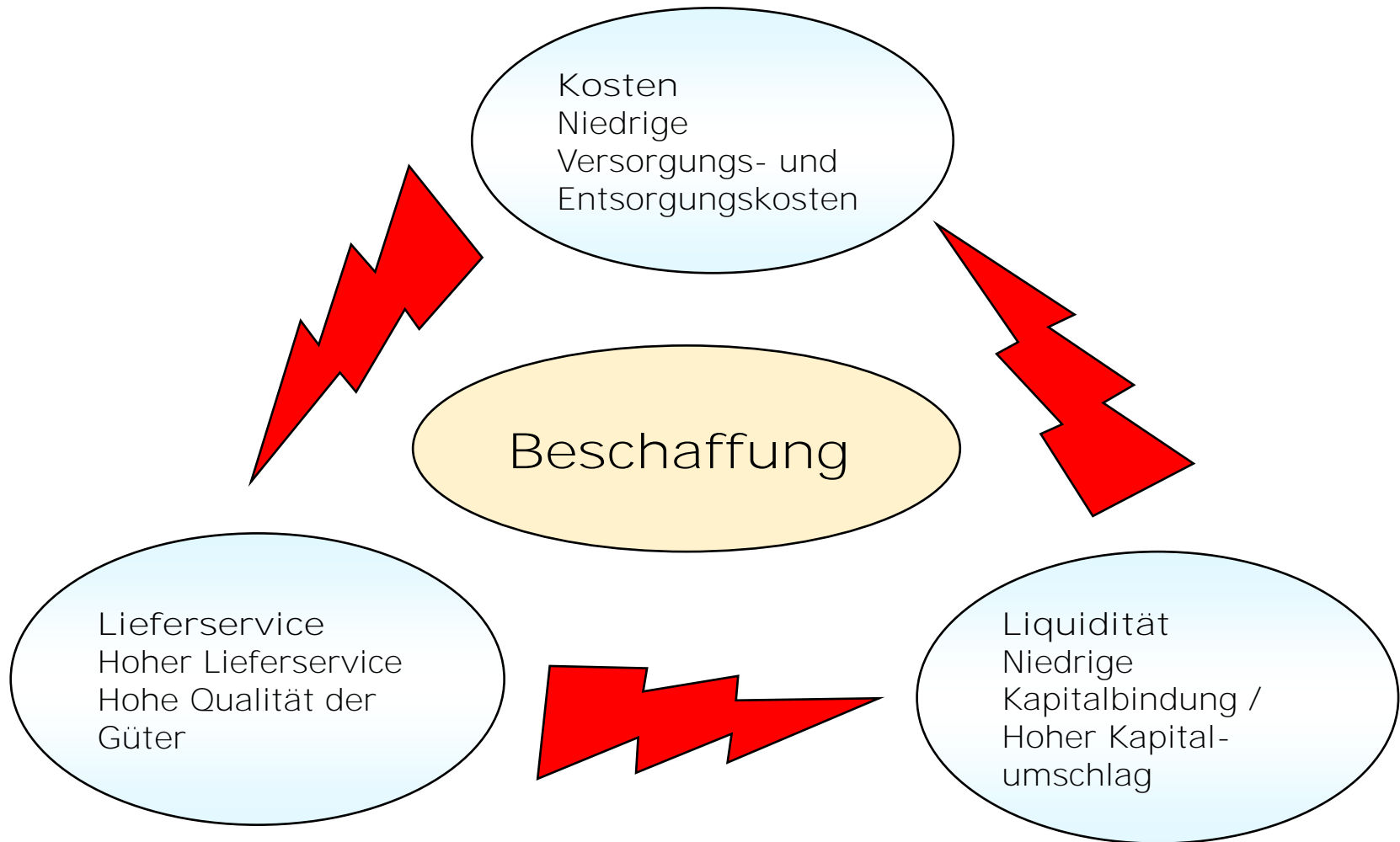
- ✓ Die richtigen Materialien und Produkte
- ✓ in der richtigen Qualität
- ✓ zum richtigen Preisen
- ✓ in der richtigen Menge
- ✓ zur richtigen Zeit
- ✓ am richtigen Ort
- ✓ beim richtigen Kunden bereitzustellen.



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

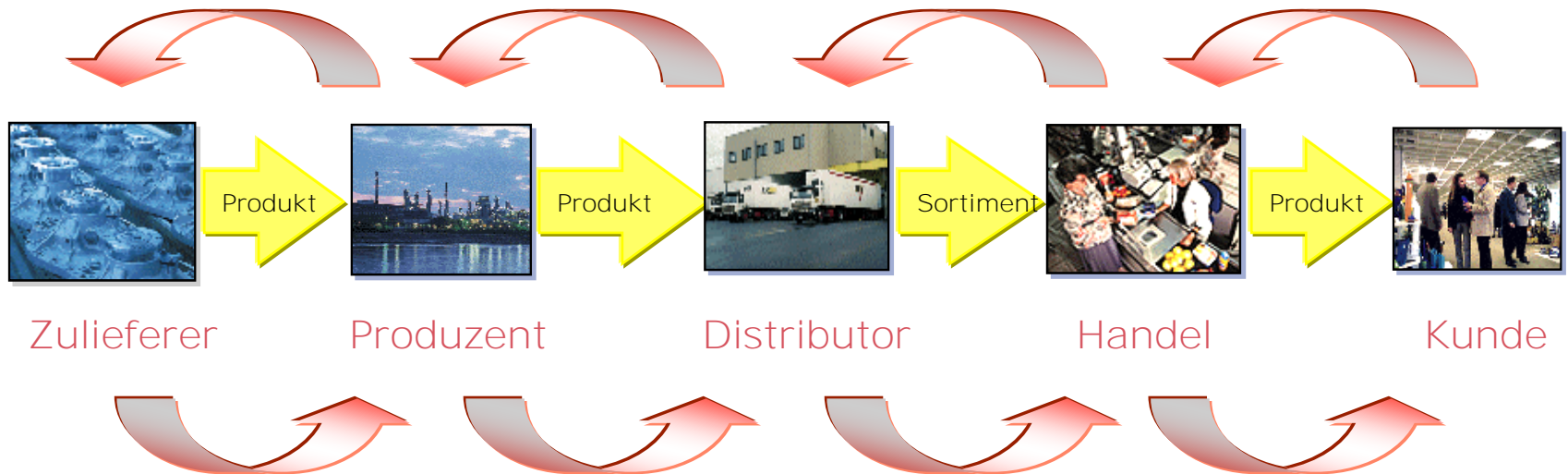
= Beschaffungswirtschaftliches Optimum

Zielkonflikte in der Beschaffung



Waren-, Geld- und Informationsflüsse in der Wertschöpfungskette

Informations- und Geldfluss



Güter- und Informationsfluss

Auftrag: Die 7 R der Beschaffung

Auftrag	<p>Sie haben bereits den Einkaufs/Beschaffungs-Text gelesen. Bereiten Sie in Ihrer Gruppe zu dem zugeteiltem «R» eine Präsentation im Form von Memo vor:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Gruppe 1: Richtige Produkte und Materialien✓ Gruppe 2: Richtige Qualität✓ Gruppe 3: Richtiger Preis und Menge✓ Gruppe 4: Richtiger Zeitpunkt, richtiger Ort und richtiger Kunde
Material	Flip-Chart, Filzstift
Sozialform	4 Gruppen
Zeit	20 Minuten Vorbereitung + 20 Präsentationen
Plenum	Präsentation je Gruppe ca. 5 Min.

1. Richtige Produkte & Materialien

Was soll beschafft werden?

- Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe
- Handelswaren
- Energien
- Anlagegüter (Investitionsgüter)
- Informationen und Rechte
- Dienstleistungen
- Kapital
- Personal

1. Richtige Produkte & Materialien

Standardisiertes Produkt oder Einzelanfertigung?



Bild von [OpenClipart-Vectors](#) auf [Pixabay](#)



massschneider-essen.de

Standardprodukte

▶ grosse Serien

Kundenspezifische Produkte

▶ Einzelanfertigung

1. Richtige Produkte & Materialien

Lieferantenauswahl, Kriterien?

Mit welchen Kriterien würden Sie einen neuen oder aktuellen Lieferanten beurteilen?

Wer soll an dieser Beurteilung beteiligt sein?



Bild: mohamed hassan

1. Richtige Produkte & Material

Lieferantenauswahl, Kriterien?

mögliche Kriterien für die Auswahl von Lieferanten:

- Zuverlässigkeit
- Fertigungsmöglichkeit
- Preis und Konditionen
- Produkte
- Qualität
- Standort
- Unternehmen
- Zusammenarbeit



Bild von [Adam448](#) auf [Pixabay](#)

1. Richtige Produkte & Materialien

Nutzwertanalyse Lieferanten

		Lieferant A		Lieferant B		Lieferant C	
Kriterien	Gew.	Urteil	Punkte	Urteil	Punkte	Urteil	Punkte
Qualität	30	5	150	4	120	5	150
Preis	30	5	150	3	90	4	120
Termintreue	15	2	30	4	60	5	75
Zuverlässigkeit	15	3	45	4	60	5	75
Konditionen	5	4	20	5	25	2	10
Standort	5	4	20	5	25	5	25
Summe	100		415		380		455

Legende: 0 = keine / 1 = geringste / 5 = beste Voraussetzungen



Welchen Lieferanten würden Sie wählen? Und warum?

Auftrag Lieferantenbeurteilung

Auftrag	<p>Sie erhalten von Ihrer üK-Leitung einen Auftrag für eine Lieferantenbeurteilung: Die Firma Papierhof GmbH sucht einen neuen Lieferanten für ihren Bedarf an Kopierpapier hochweiss A4 80 g/m².</p> <p>Zur Auswahl stehen 3 Angebote.</p> <p>Definieren Sie 4 Auswahlkriterien und deren Gewichtung und erstellen Sie eine Nutzwertanalyse gemäss Beispiel im Branchenkundetext.</p>
Material	Auftragsblatt, Branchenkundetext
Sozialform	2er-Gruppen
Zeit	20 Minuten
Plenum	Präsentation je Gruppe 2 Minuten

2. Richtige Qualität

Anforderungsprofil Produkt → passgenaue Lieferung

- Wofür wird das Produkt benutzt oder eingesetzt?
- Wie oft wird es benötigt?
- Aus welchem/n Material/ien soll es bestehen?
- Welche Leistungen sollen damit verbunden sein?
- Wer benutzt das Produkt?



www.qualitaet-ist-messbar.de

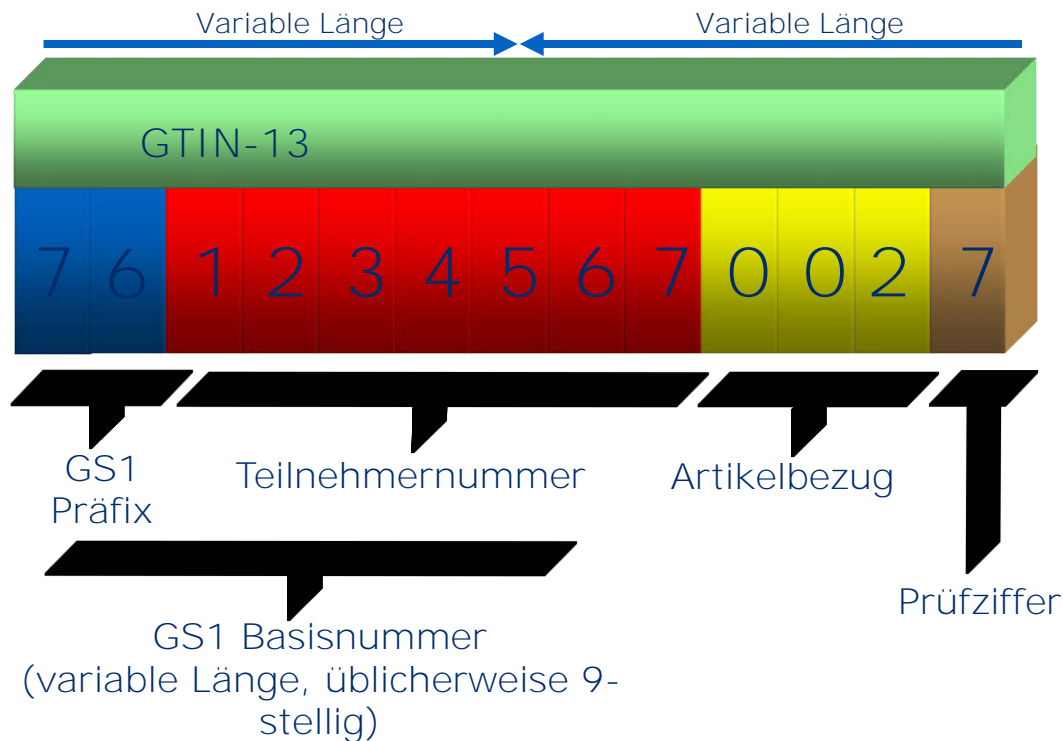
2. Richtige Qualität Verpackung / Funktionen

- Schutzfunktion
- Lagerfunktion
- Transportfunktion
- Verkaufsfunktion
- Verwender- oder Wiederverwendungsfunktion
- Allgemeine und gesetzliche Erwartungen



www.wipf.ch

2. Richtige Qualität GTIN-Code (früher EAN-Code)



- Das Präfix lässt keinen Rückschluss auf das Herkunfts- oder Produktionsland zu.
- Der Code muss immer als Ganzes verwendet werden, da die einzelnen Teile eine variable Länge aufweisen

Quelle: GS1 Switzerland, 2016

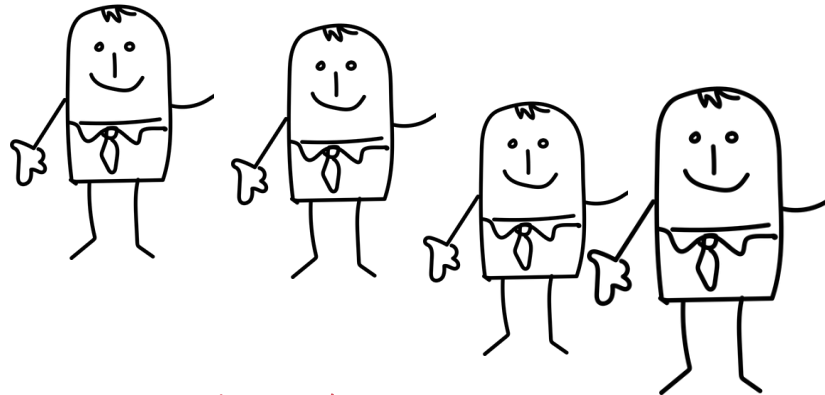
3. Richtiger Preis

Ziel Händler: Kosten- und Leistungsoptimierung

- langfristige Einkaufs- /
Rahmenverträge



- wenige Lieferanten

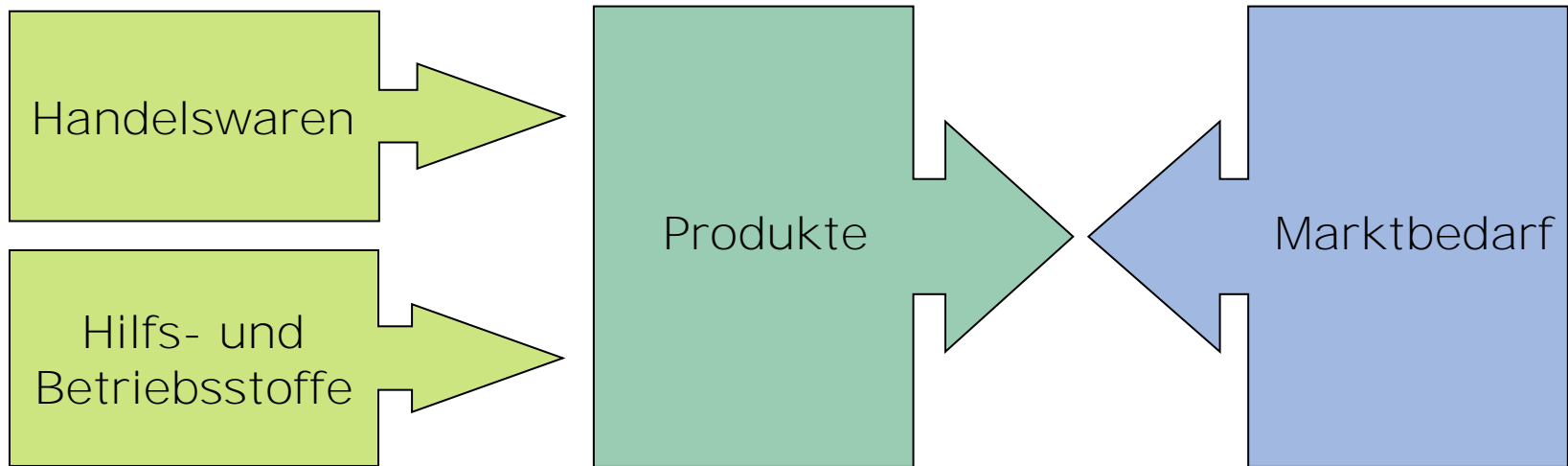


- ▶ Vorteile Lieferant
langfristige Abnahmegarantien /
Synergien in Produktentwicklung und Sortimentsplanung

Bild von [Augusto Ordonez](#) auf [Pixabay](#)

4. Richtige Menge

Bedarfsplanung



Einflussfaktoren:

- Lagerbestände, Absatzplanung
- Wetter, Saison
- Trends, Produkteinführungen
- Werbemassnahmen, Aktionen

Auftrag Bestellmenge berechnen

Auftrag	Die Papierhof GmbH hat sich für einen Lieferanten entschieden – nun geht es darum, die optimale Bestellmenge des gewünschten Papiers zu berechnen. Führen Sie diese Berechnung aus aufgrund der Informationen auf dem verteilten Auftragsblatt.
Material	Auftragsblatt, Branchenkundentext
Sozialform	Einzelarbeit
Zeit	15 Minuten
Plenum	Lösungen sammeln, Fragen klären

5. Richtiger Zeitpunkt

Beschaffungsformen

A Einzelbeschaffung



Bild von [Michael Fuchs](#) auf [Pixabay](#)

B Vorratsbeschaffung



Bild mecalux.de

C Just-in-time-Beschaffung



Bild: 067-265-72-79 DIZFOTO

5. Richtiger Zeitpunkt

Einzelbeschaffung

- Zeitpunkt der Bestellung wird von der Produktionsplanung bestimmt
- Bestellung beim Lieferanten erfolgt aufgrund einer konkreten Kundenbestellung



Bild von [OpenClipart-Vectors](#) auf [Pixabay](#)

5. Richtiger Zeitpunkt

Vorratsbeschaffung



Bild mecalux.de

- periodische Beschaffung von relativ grossen Mengen
- Waren gehen an Lager, kein direkter Zusammenhang zwischen Beschaffung und Verbrauch zu einem bestimmten Zeitpunkt

5. Richtiger Zeitpunkt

Just-in-time-Beschaffung

- geringe oder keine Lagerhaltung
- angelieferte Ware wird sofort verarbeitet
- Voraussetzung: Abschluss von langfristigen Lieferverträgen

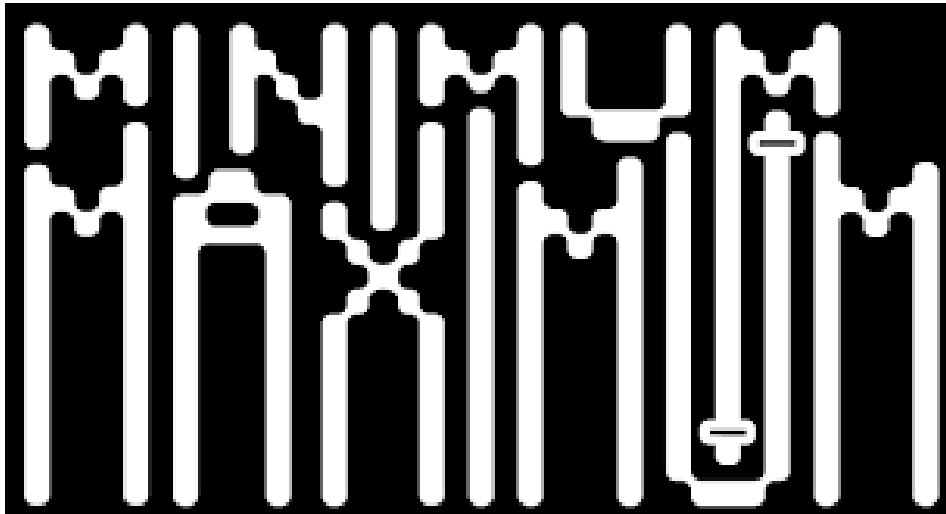


<https://tomwillfixit.com>

5. Richtiger Zeitpunkt

Planungsgrundlage: Lagerbestände

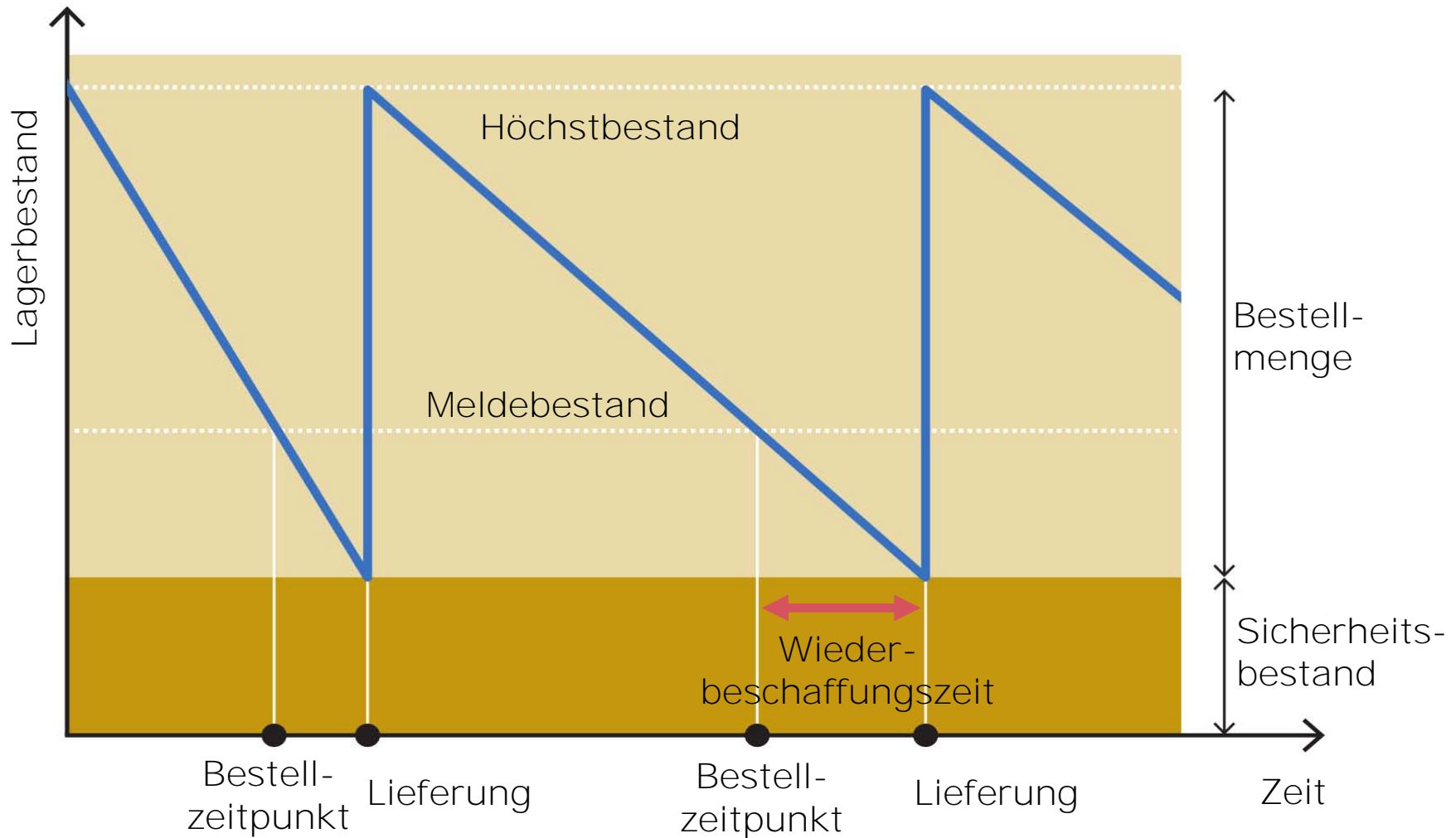
- Höchstbestand maximal erlaubter Bestand
- Meldebestand Meldung zur Nachbestellung
- Mindestbestand /
Sicherheitsbestand minimal vorhandener Bestand /
keine Unterschreitung erlaubt



Vistapointe.net

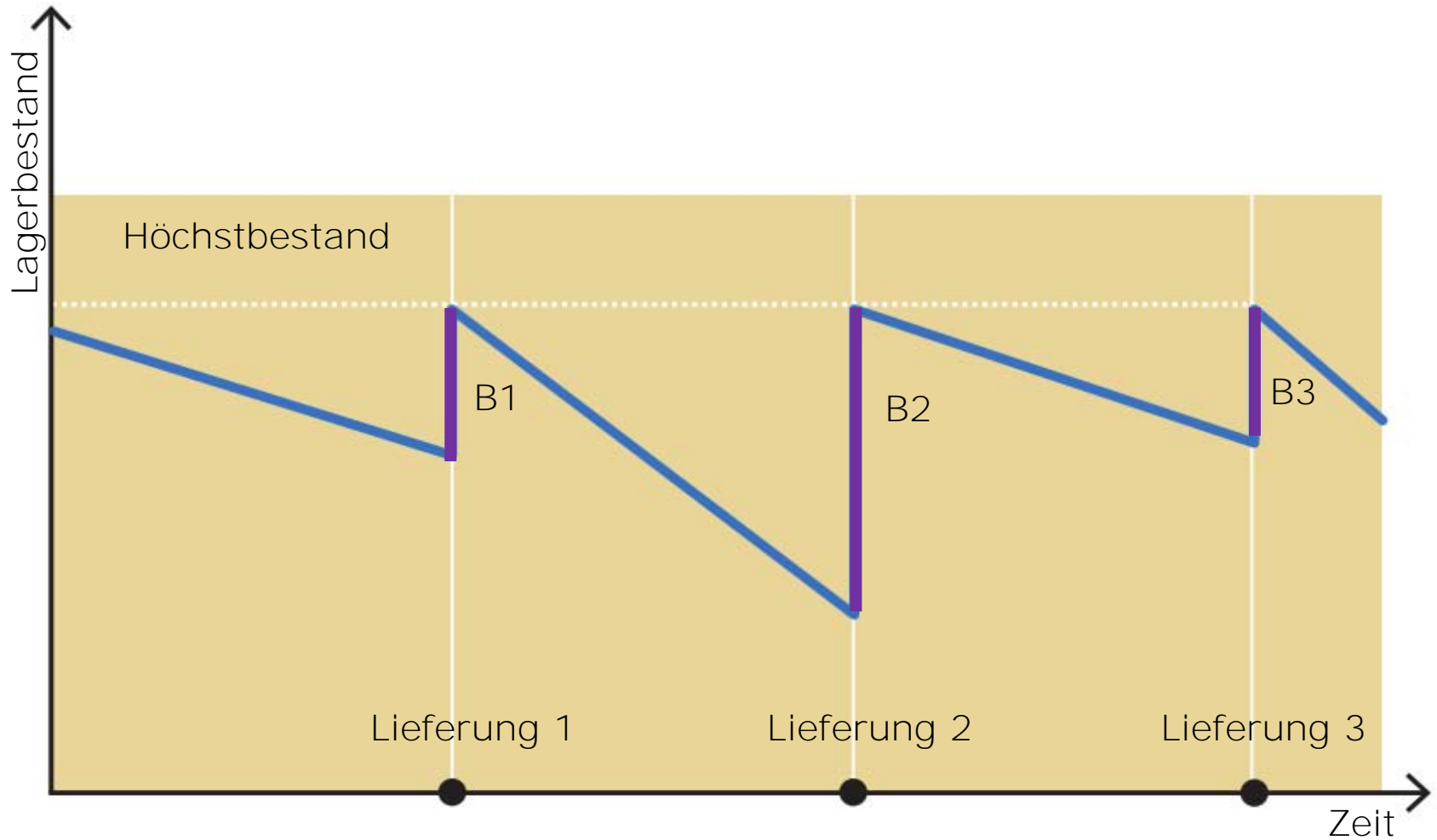
Bestellzeitpunktverfahren

Bestellmenge vorgegeben, Bestellzeitpunkt variabel



Bestellrhythmusverfahren

Bestellmenge variabel, Bestellzeitpunkt fix



Bestellzeitpunkt bestimmen

Auftrag	Berechnen Sie den richtigen Bestellzeitpunkt für die Papierhof GmbH für das gewünschte Papier. Benutzen Sie dafür die Angaben auf dem Arbeitsblatt.
Material	Arbeitsblatt, Branchenkundentext
Sozialform	Einzelarbeit
Zeit	15 Minuten
Plenum	Lösungen sammeln, Fragen klären

6. Richtiger Ort

Wohin soll geliefert werden?

- richtige Lieferadresse
- Lieferung bereits Filial- oder Kundenkommissioniert
- Lieferung direkt an Filiale oder Kunde
- ▶ **Kostenoptimierungen**
möglich durch Verkürzung
und Vereinfachung
der Transportwege



Bild von [Gerd Altmann](#) auf [Pixabay](#)

7. Richtiger Kunde

Wer soll die Ware bekommen?

- Richtiger Kunde
z.B. genaue Bezeichnung von Abteilung oder Stockwerk,
damit die richtige Kundin die Ware erhält
- ▶ Kostenoptimierungen durch
Optimierung der Kommunikation, Datenbankpflege



www.prestashop.com

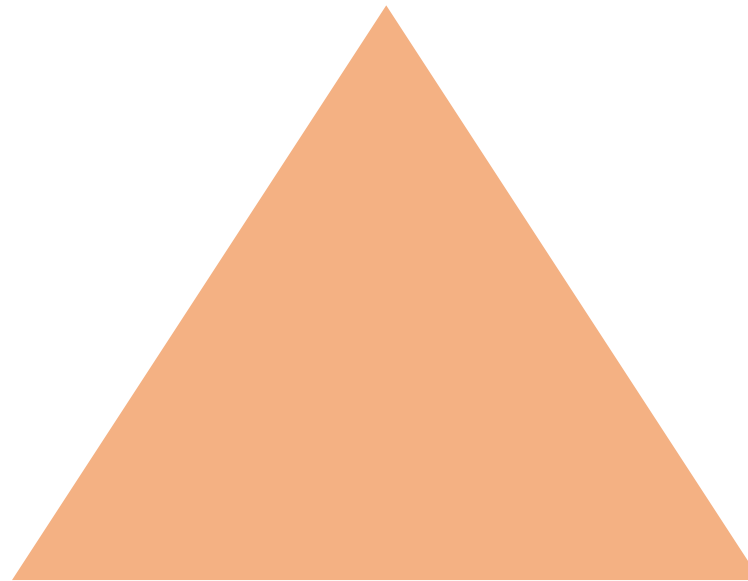
Kalkulation & Kennzahlen



Preiskalkulation

Rahmenbedingungen (magisches Dreieck)

Eigene Kosten: Fr. 19.50



Konkurrenz: Fr. 24.50

Nachfrage: Fr. 22.50

Kosten

Bezugs- oder Beschaffungskosten

- Einkaufspreis der Waren
- Lieferung, Warenannahme und Einlagerung

Lagerkosten

- Lagerräumlichkeiten, Lagereinrichtung, Bewirtschaftung
- Kapitalkosten der eingelagerten Waren



Bild von [moritz320](#) auf [Pixabay](#)

Unternehmenskosten

- Miete, Heizung, Energie, Immobilienunterhalt
- Maschinen, Mobilien, Fahrzeuge, Verbrauchsmaterial
- Löhne, Personen- und Sachversicherungen
- Verwaltungsaufwand, Marketing, IT
- Abschreibungen, Abgaben, Steuern

Preisgestaltung: Fragen

- Preisschätzung:
Was kostet dieses Produkt ihrer Meinung nach?
- Preisvorstellung:
Was darf das Produkt kosten?
- Preisbereitschaft:
Was zahlt der Kunde?
- Preisklassen:
Lassen sich Hoch-, Mittel- und Niedrig-Preiskategorien unterscheiden?
- Preis-Leistungs-Verhältnis:
Welches Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt den Kunden?
- Preisbewusstsein:
Welches Verhalten zeigt der Kunde?



Preisgestaltung: weitere Einflussfaktoren

- Rabatte, Aktionen
- Kreditpolitik (Finanzierung, Ratenzahlung)
- Lieferbedingungen (Kosten, Lieferort usw.)
- Zahlungsbedingungen (Zahlungsweise, Zahlungsfristen, Skonto, Barzahlungsnachlässe usw.)



www.kuechen-forum.de

Einkaufskalkulation für Handelswaren

	Stufe 1	Stufe 2	CHF
Katalogpreis (Listenpreis)	100 %		250.00
– Rabatt	20 %		50.00
= Rechnung	80 %	→100%	200.00
– Skonto		2 %	4.00
= Zahlung		98 %	196.00
+ Bezugskosten			24.00
= <u>Einstandspreis</u>			<u>220.00</u>

Verkaufskalkulation mit Zuschlagssätzen

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4/5	CHF
Einstandspreis	100 %				220.00
+ Gemeinkosten Zuschlag	30 %				66.00
= Selbstkosten	130 %	→100 %			286.00
+ Reingewinn		20 %			57.20
= Nettoerlös		120 %	→98 %		343.20
+ Verkaufssonderk., Skonto			2 %		7.00
= Händlerpreis (Zielverkaufspreis)			100 %	→80 %	350.20
+ Wiederverkaufsrabatt				20 %	87.55
= Listenverkaufspreis (ex. MWST)				100 %	437.75
+ MWST				7.7 %	33.70
= <u>Listenverkaufspreis (inkl. MWST)</u>				107.7 %	<u>471.45</u>

Verkaufskalkulation mit Zuschlagsfaktoren

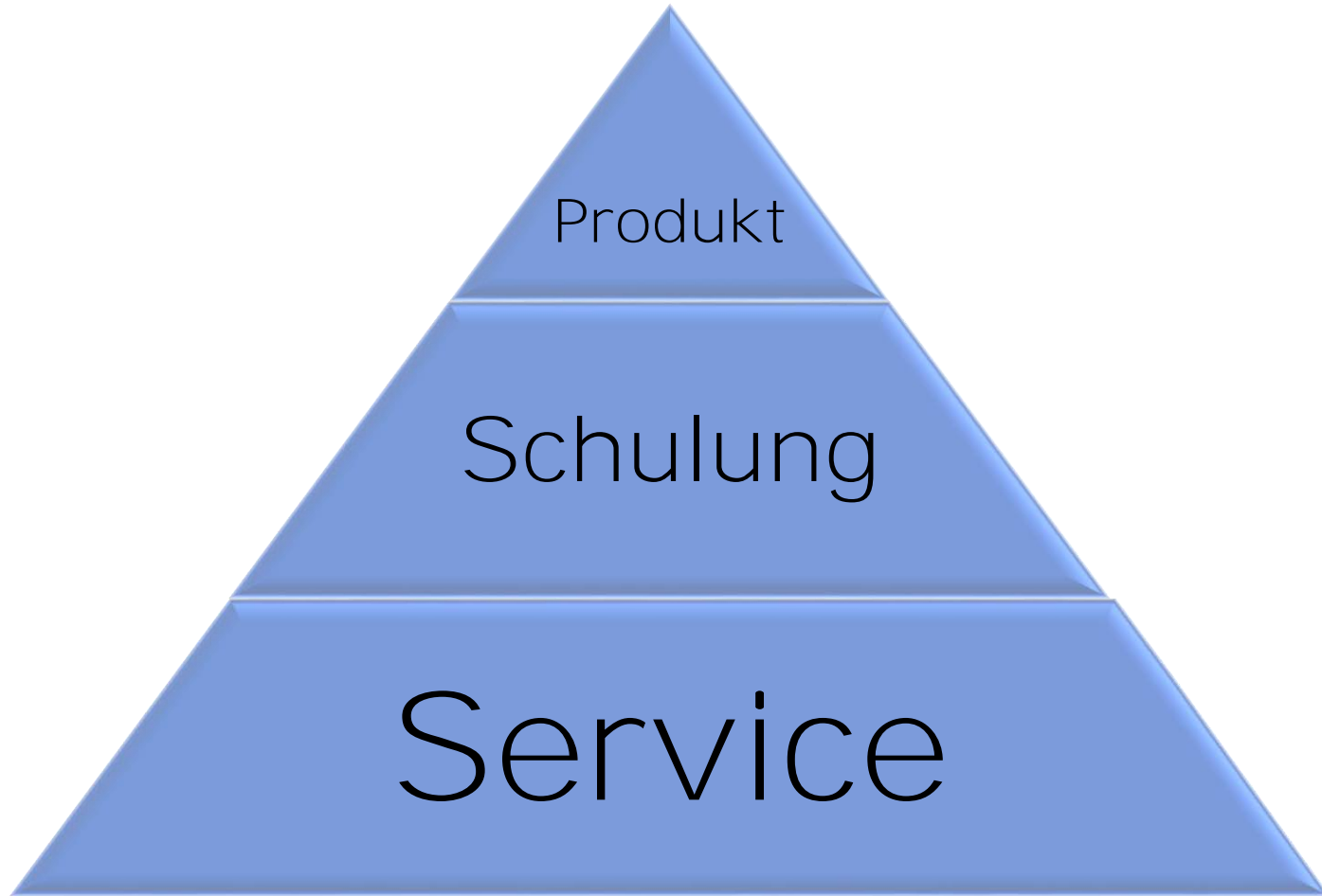
<u>Berechn. Zuschlagsfaktor</u>				
	Total Handelsumsatz / Jahr	4'800'000		
/	Total Einstandspreise / Jahr	3'000'000		
=	Zuschlagsfaktor	1.6		
<u>Berechn. Verkaufspreis</u>		Stufe 1	Stufe 2	CHF
	Einstandspreis			220.00
X	Zuschlagsfaktor			1.6
=	Händlerpreis (Zielverkaufspreis)	80 %		352.00
+	Wiederverkaufsrabatt	20 %		88.00
=	Listenverkaufspreis (ex. MWST)	100 %	→100 %	440.00
+	MWST		7.7 %	33.90
=	<u>Listenverkaufspreis (inkl. MWST)</u>		107.7 %	<u>473.90</u>

Preisgestaltung in der Praxis



<https://mooicit.de>

Preisgestaltung in der Praxis



Preisgestaltung in der Praxis

Wie werden bei Ihnen im Lehrbetrieb Preise kalkuliert?



Bild von [mohamed Hassan](#) auf [Pixabay](#)

Auftrag Preiskalkulation

Auftrag	<p>Sie erhalten von Ihrer üK-Leitung ein Arbeitsblatt mit einer Kalkulationsaufgabe.</p> <p>Lösen Sie die Aufgabe im Team und bereiten Sie eine kurze Präsentation auf einem Flip-Chart vor, worin Sie aufzeigen</p> <ul style="list-style-type: none">- wie sie vorgegangen sind.- wie sie was berechnet haben.- welches das Endresultat ist.
Sozialform	6 Teams
Zeit	20 Minuten
Plenum	Kurzpräsentationen je Gruppe Klärung von Fragen

Kennzahlen

Zweck

- Basis für Entscheidungen
- Planung
- Koordination
- Kontrolle
- Dokumentation



Bild von [3D Animation Production Company](#) auf [Pixabay](#)

Kennzahlen

Arten

- Erfolgskennzahlen
- Lagerkennzahlen
- Liquiditätskennzahlen
- Rentabilitätskennzahlen
- Bilanzkennzahlen

pro Zeiteinheit, pro Warengruppe, pro Verkaufsregion,
pro Quadratmeter, pro Auftrag usw.

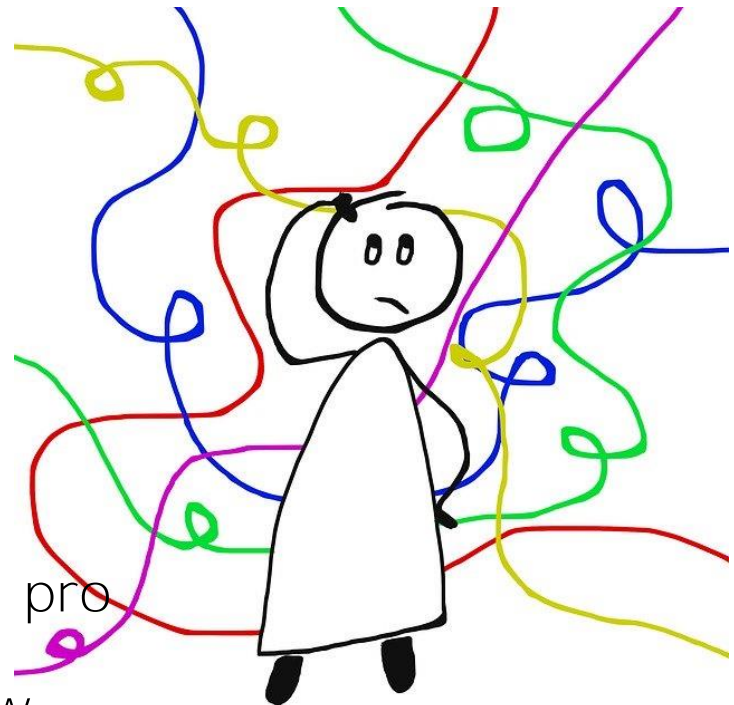


Bild von [ElisaRiva](#) auf [Pixabay](#)

Kennzahlen für die Öffentlichkeit

Veröffentlichung / Publikation
in

- Jahresberichten
- Quartalsberichten
- Bilanzpressekonferenzen

von

- Jahresumsätzen
- Gewinnen / Verlusten
- Anzahl Stellen usw.

⇒ Informationen für Anleger und Geschäftspartner



<http://www.tqm.com>

Kennzahlen in Ihrem Lehrbetrieb

Welche Kennzahlen werden
in Ihrem Lehrbetrieb verwendet?

Mit welchen Kennzahlen arbeiten Sie?

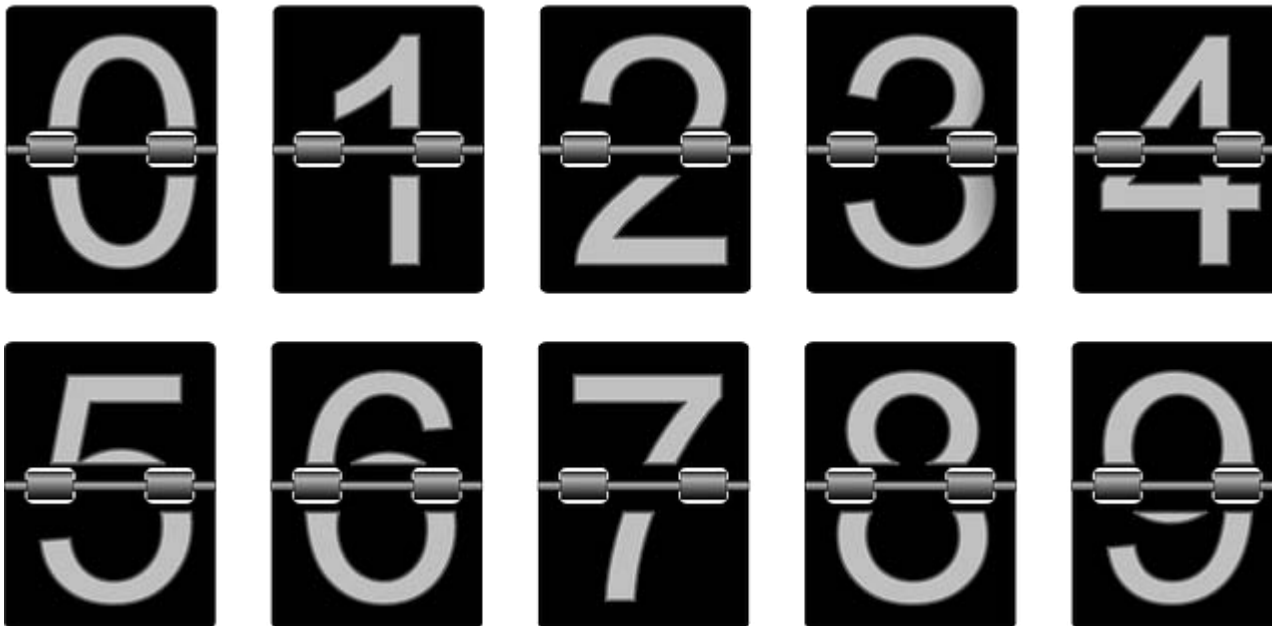


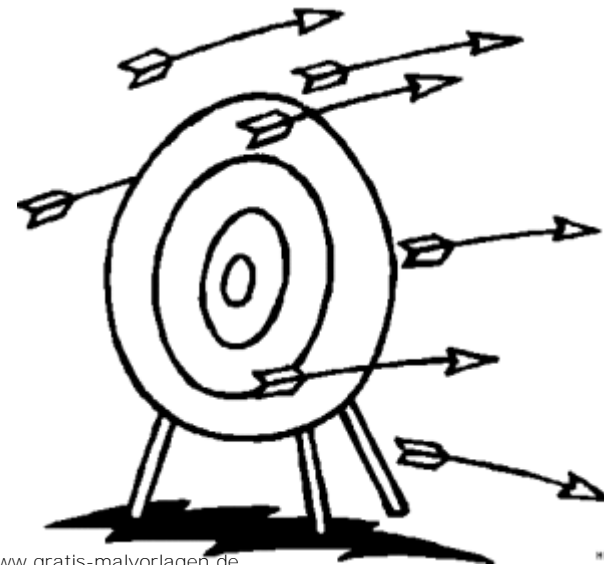
Bild von [OpenClipart-Vectors](#) auf [Pixabay](#)

Beraten & Verkaufen: Verhandeln



Verhandeln - Ziele

- Sie kennen verschiedene Aspekte der Verhandlungsführung.
- Sie können eine Verhandlung vorbereiten, durchführen und nachbereiten.
- Sie führen ein Verhandlungsgespräch durch.



www.gratis-malvorlagen.de

HFE

Rückblick üK 2: Gesprächsabwicklung

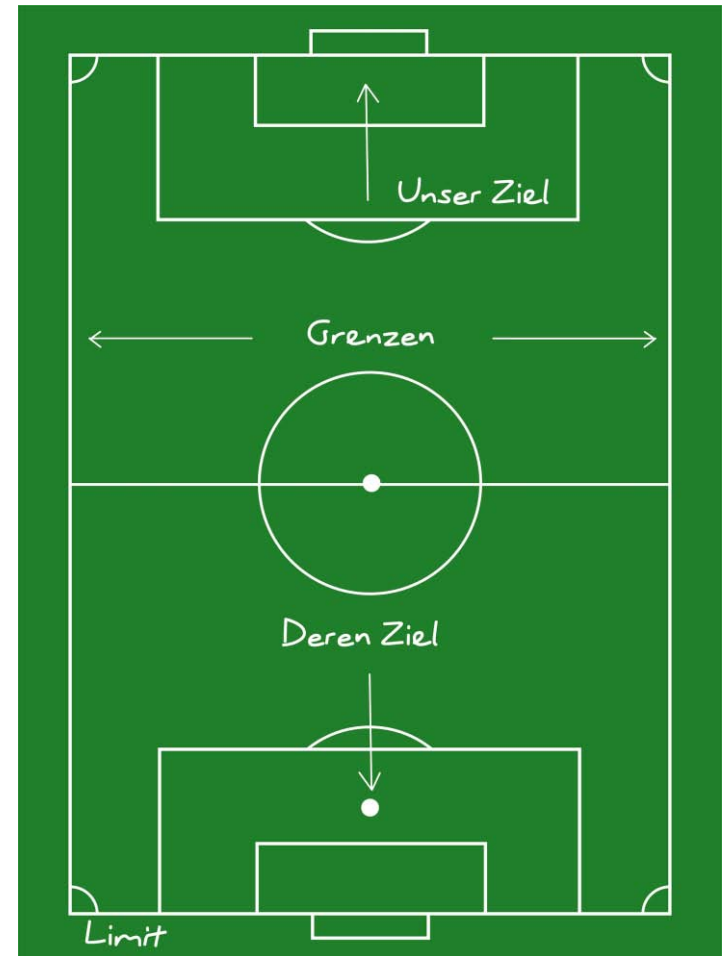
Gesprächsvorbereitung

Gesprächsdurchführung

Gesprächsnachbereitung

Vorbereitung Verhandlungen

- Worum geht es eigentlich?
- Was kann ich maximal erreichen?
- Was will ich minimal erreichen?
- Welches ist mein Verhandlungsspielraum?
- Was sind (vermutlich) die Wünsche und Ziele meines Verhandlungspartners?



www.innovateandgrow.com

Durchführung Verhandlungen

- angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen
- keine Störungen
- genügend Zeit
- aktiv zuhören
- wichtige Punkte schriftlich festhalten
oder (bei Telefongesprächen) wiederholen
- Gespräch positiv beenden,
sich bedanken



Nachbereitung Verhandlungen

- Vereinbarungen sauber zusammenfassen, an alle Beteiligten versenden
- wenn nötig weitere Personen informieren
- Pendenzen erledigen
- Verhandlungspartner informieren



Bild: Christian Seidel / pixelio.de)

Checkliste Verhandlungen

unbedingt einsetzen:

- + aktiv zuhören, offene Fragen stellen
- + Ich-Botschaften senden
- + Meinungen, Gedanken, Ansichten austauschen
- + Gegenüber als Entscheidungsträger einbeziehen



vermeiden:

- Schuldzuweisungen
- Befehle
- Verallgemeinerungen



Merkmale erfolgreicher Verhandlungen

- eigene Interessen verfolgen und gleichzeitig flexibel auf Verhandlungspartner eingehen
- sich für Gegenüber interessieren
- Vorstellungen und Ideen beider Seiten haben Platz
- flexibel sein
- Win-win-Situationen schaffen: beide Seiten gewinnen, es gibt keine Verlierer
- klare Vereinbarungen treffen



©pixabay.com

Verhandlungen: Keine Einigung?

- Verhandlungspause oder Vertagung vorschlagen
- Kompromiss anstreben
- bisher Erreichtes zusammenfassen und darauf aufbauen
- neutrale Vermittlungsperson vorschlagen oder beiziehen
- Scheitern der Verhandlungen in Kauf nehmen oder akzeptieren



Bild von [Hans Braxmeier](#) auf [Pixabay](#)

Ablauf Verhandlungen

Verhandlungszweck festlegen



Interessen austauschen



Lösungsvarianten entwickeln



Übereinstimmung suchen



Ergebnisse festhalten

Mögliche Verhandlungsfaktoren

Liefer-konditionen	z. B. «Frei Haus», Empfänger zahlt Kosten, Absender zahlt Kosten, siehe Incoterms (üK 4)
Zahlungs-modalitäten	z. B. Sammelrechnung, Mengenzuschlag, Quartalsabrechnung usw.
Lieferumfang	Was wird «mit»geliefert? z. B. Gratis Zusatzleistungen, Dienstleistungen (inkl.) usw.
Liefertermin	Lieferzeitpunkt; bis zu welchem Zeitpunkt nach der Bestellung wird geliefert usw.
Preis	Was kostet ein/e Stück / Einheit / Karton usw.
Konditionen	z.B. Rabatte, Skonto, Vorzahlungsnachlass usw.

Auftrag Rollenspiel

Auftrag	In einem Rollenspiel üben Sie nun ein Verhandlungsgespräch. Sie erhalten von der üK-Leitung die entsprechende Ausgangslage für das Rollenspiel. <ol style="list-style-type: none">1. Bereiten Sie sich auf Ihre Rolle vor.2. Führen Sie das Gespräch.	
Sozialform	Vorbereitung:	Einzelarbeit
	Durchführung:	gemäss Auftrag üK-Leitung
	Auswertung:	Plenum
Zeit	Vorbereitung	10 Minuten
	Durchführung	20 Minuten
	Auswertung/Kontrolle	15 Minuten

Qualitätsmanagement & Umweltschutz



Bild von [Gerd Altmann](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Hans Braxmeier](#) auf [Pixabay](#)

Qualitätsmanagement und Umweltschutz

Lernziele:

1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement

- Sie beschreiben das Qualitätsmanagementsystem Ihres Lehrbetriebs oder eines in der Branche gebräuchlichen Systems

1.1.3.2.2 Umweltschutz

- Sie zeigen auf, welche Massnahmen zum Umweltschutz und zur nachhaltigen Ressourcennutzung im Ihrem Lehrbetrieb oder Ihrer Branche angewendet werden

QM & US in Ihrem Lehrbetrieb

Auftrag	Sammeln und listen Sie auf einer Flipchart alle Massnahmen auf, die in ihren Lehrbetrieben in den beiden Bereichen ein- und umgesetzt werden
Sozialform	2 Gruppen
Hilfsmittel	mitgebrachte Liste der Qualitätsmanagement- und Umweltschutz-Massnahmen
Zeit	10 Minuten
Plenum	<ul style="list-style-type: none">• Vergleich der Massnahmen• Besprechung der Massnahmen

Definitionen

Qualitätsmanagement:

- Qualitätsmanagement bezeichnet alle organisatorischen Massnahmen, die der Verbesserung der Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten jeglicher Art dienen.



Umweltschutz:

- Umweltschutz bezeichnet die Gesamtheit aller Massnahmen zum Schutze der Umwelt.



Bild von [Gerd Altmann](#) auf [Pixabay](#)

Qualitätsmanagement Bedeutung

Bedeutung für Unternehmen

- Wettbewerbsvorteil
- Einsparung von Kosten für Nachbesserung, Reparatur, Entsorgung, Preisnachlässe und anderes
- Vermeidung von Produktions- und Lieferausfällen oder –verzögerungen
- kein Imageverlust durch Verärgerung von Kunden
- keine Negativwerbung durch unzufriedene Kunden oder Konsumentenorganisationen



Qualitätsmanagement Ziele

Das Qualitätsmanagement muss sicherstellen, dass ...

... den Anforderungen entsprechende

Waren oder Leistungen produziert werden.

... Fehler nicht entstehen.

... Fehler an der Stelle erkannt werden, wo sie entstanden sind.

... Fehler sofort behoben werden und die Arbeitsabläufe so verändert werden, dass der Fehler kein zweites Mal entsteht.



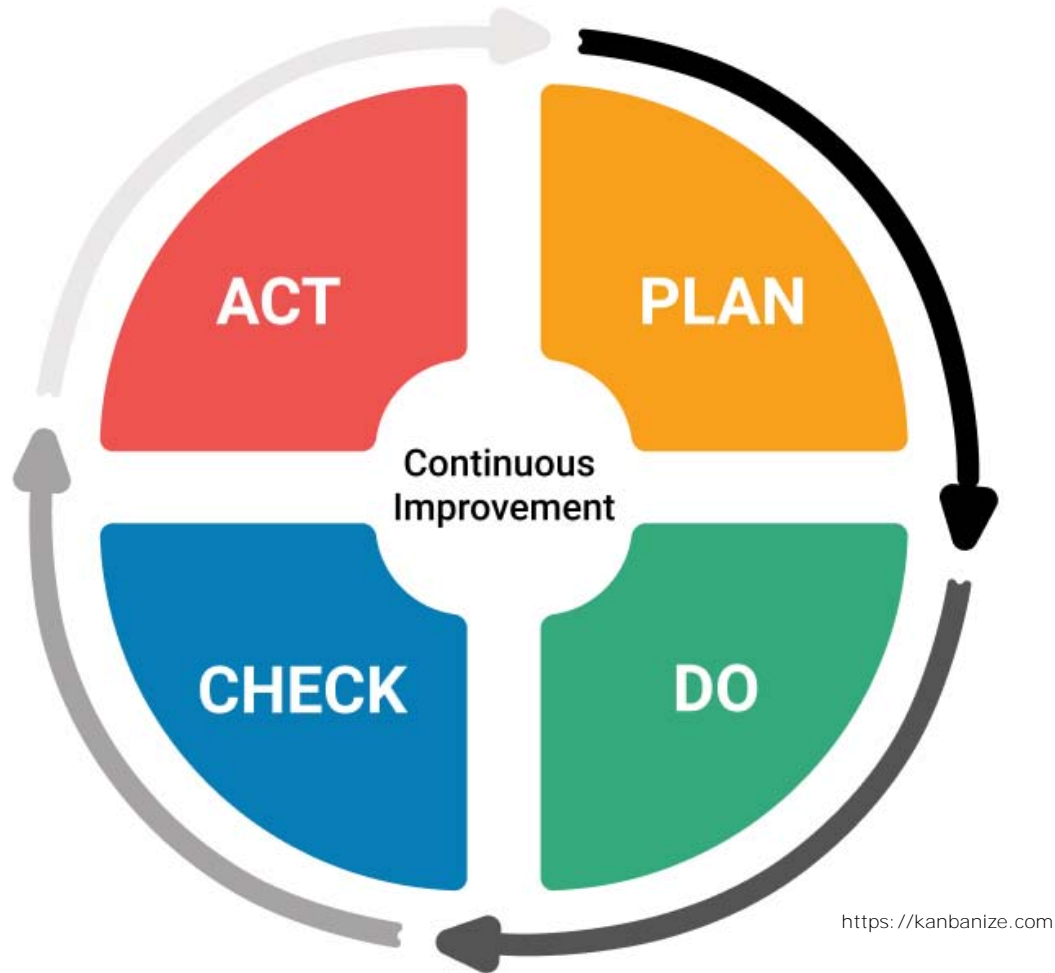
Acht Grundsätze des Qualitätsmanagements

1. Kundenorientierung
2. Führung
3. Einbezug der Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Ständige Verbesserung
7. Entscheidungsfindung
8. Lieferantenbeziehungen



www.pinterest.com

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP Lean Management



Norm für das Qualitätsmanagement



International
Organization for
Standardization

<https://youtu.be/TIQIDrUlouc>

Umweltschutz im Unternehmen

Nutzen

- Wettbewerbsfähigkeit
- Argument bei Kaufentscheidungen

Aufgaben

- Erfassung von Umweltauswirkungen des Unternehmens
- Förderung des sparsamen Umgangs mit Ressourcen
- Förderung der Nachhaltigkeit im gesamten Unternehmen



Umweltschutz im Unternehmen: Ziele

- Kostensenkung
- Einsparung von Energie- und Wasserkosten
- Einsparung von Rohstoffen (weniger Ausschuss)
- Verringerung der Entsorgungskosten
- Verhinderung von Umweltschäden



Mein persönlicher Beitrag zum Umweltschutz?

Ökologischer Fussabdruck:

<https://youtu.be/LFNmoDYpLRg>

- idealer Fussabdruck: **1:1**
(Erde kann in 1 Jahr verbrauchte Ressourcen ersetzen und entstandene Schadstoffe absorbieren)
- aktueller Fussabdruck weltweit: **1:1.7**
- aktueller Fussabdruck Schweiz: **1:3.1**

eigenen Fussabdruck berechnen:

www.wwf.ch/de/aktiv/besser_leben/footprint/

Transferauftrag

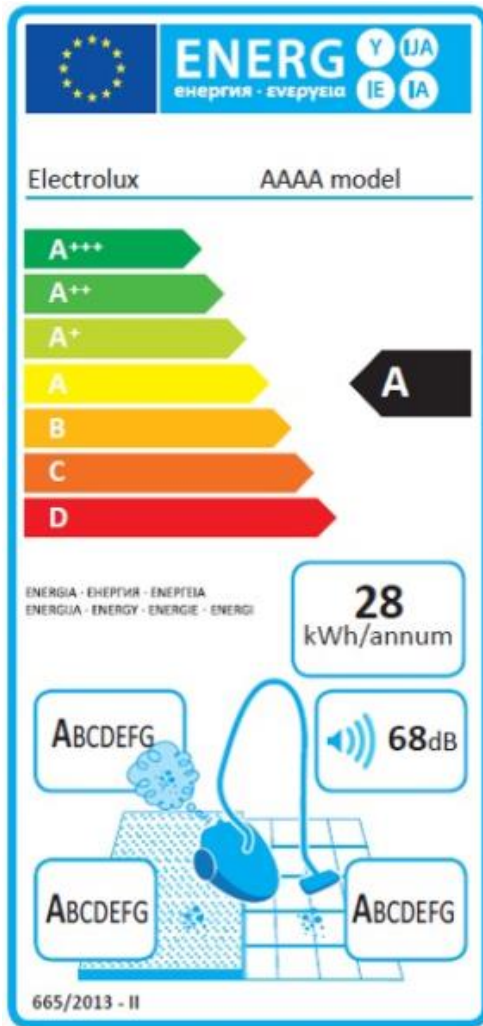
bis zum üK 4 (März des folgenden Jahres)

Klären Sie in Ihrem Lehrbetrieb ab, ob und wie dieser zertifiziert ist.

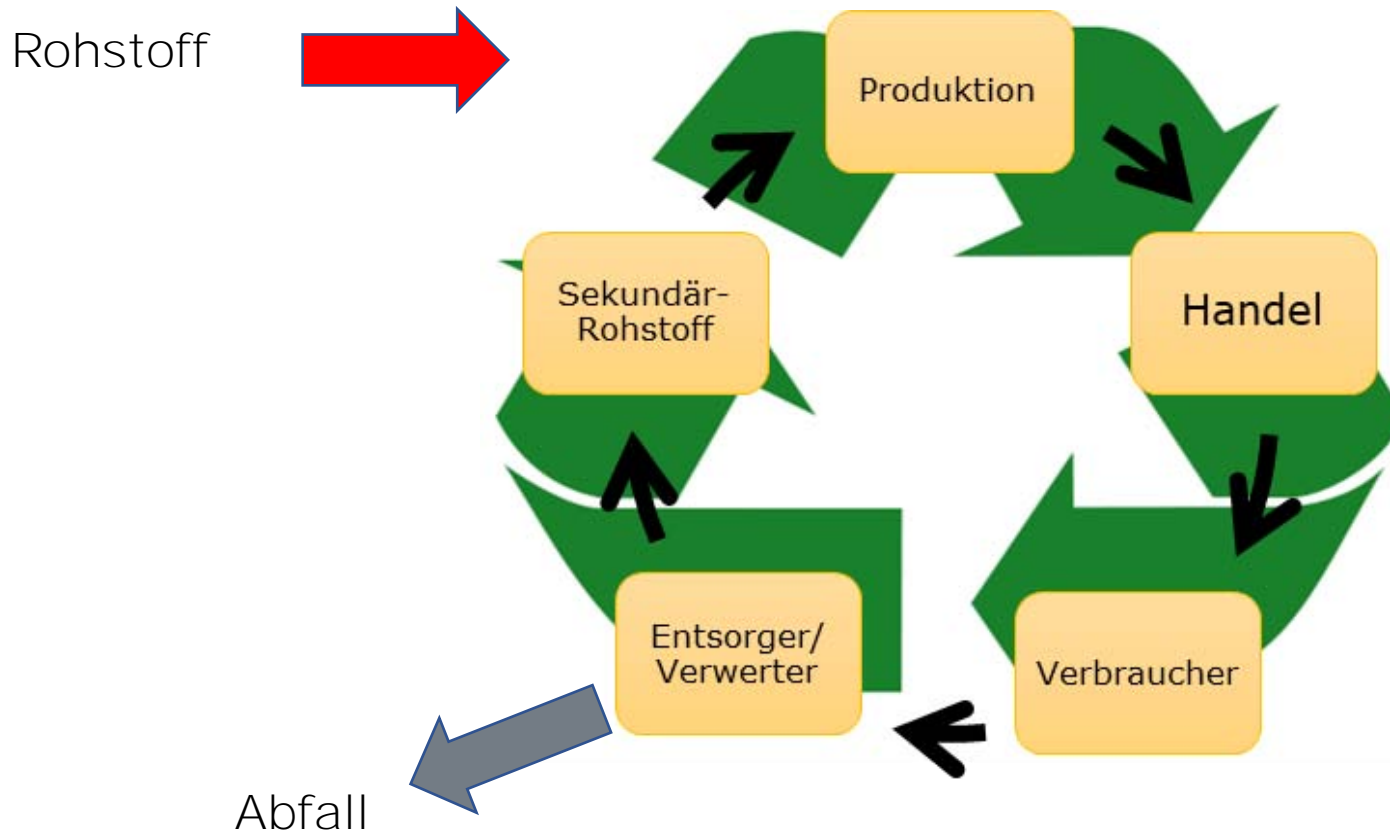
Erstellen Sie eine Liste mit Signeten und Labels, welche der Lehrbetrieb auf seinen Produkten verwenden darf. Wenn Sie nicht sicher sind, was das Label bedeutet oder wofür es steht, fragen Sie auf www.labelinfo.ch nach oder bitten Sie Ihre/n Berufsbildner/in um eine Erklärung.

Bringen Sie die Liste an den nächsten üK mit.

Labels



Kreislaufwirtschaft



Strategisches Management



Von der Vision zur Strategie

- Die **Vision** ist der Wegweiser:

«Wer sind wir?»

«Was tun wir?»

«Wohin wollen wir?»



Pixabay, gino Crescoli

- Die Vision wird im schriftlichen **Leitbild** festgehalten.
- Das Leitbild wird allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht und verleiht der Unternehmung eine Identität.
- Vom Leitbild abgeleitet wird die **Strategie** entwickelt.

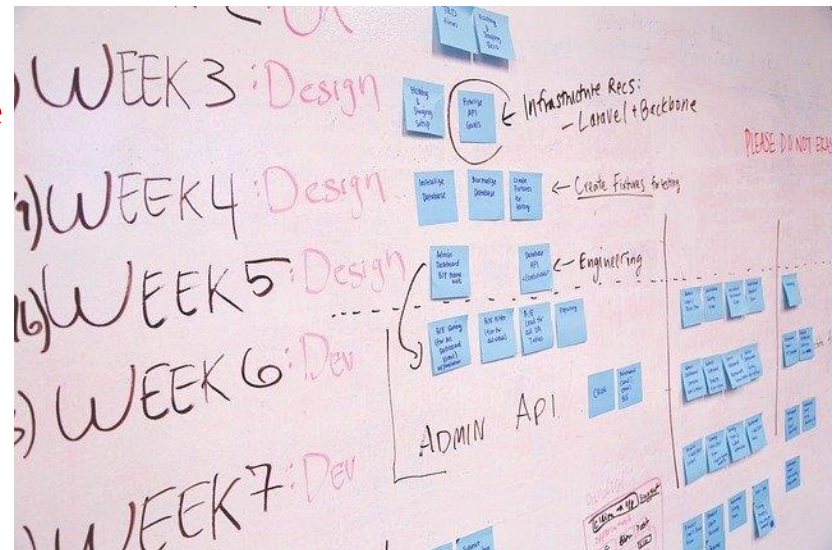
Von der Vision zur Strategie

- Umfeld Handelsbetrieb
 - Anforderungen Stakeholder
(Kunden, Mitarbeitende, Lieferanten, Kapitalgeber usw.)
 - Abhängigkeiten
(Verfügbarkeit von Ressourcen, gut ausgebildetes Personal, technologische Entwicklung)

- ▶ In der **Strategie** wird festgehalten, wie der Handelsbetrieb **langfristig** mit diesen Themen umgehen will.
- ▶ Im Rahmen der Strategie-Entwicklung wird eine sogenannte **SWOT-Analyse** gemacht.



Von der Strategie in die Organisation

- Neben der Unternehmens-Strategie können davon abgeleitet auch für die einzelnen Abteilungen oder Bereiche Strategien entwickelt werden.
- Beispiele
 - ✓ Beschaffungs-Strategie
 - ✓ Marketing-Strategie
 - ✓ Logistik-Strategie
 - ✓ ...



Pixabay, StartupStockPhotos

strategisch oder operativ?

- strategisch 
 - ✓ langfristige Sicht (2-3 Jahre)
 - ✓ durch Geschäftsleitung
 - ✓ Intervall: jährlich
- Tätigkeiten am Beispiel des Einkaufs:
 - *Rahmenverträge verhandeln*
 - *Kennzahlen definieren*
 - *make-or-buy Entscheidung*
- operativ 
 - ✓ kurzfristige Sicht
 - ✓ durch Mitarbeitende
 - ✓ Intervall: täglich
«Tagesgeschäft»
- Tätigkeiten am Beispiel der Beschaffung:
 - *Bestellung erfassen*
 - *Fehlmengen monieren*
 - *e-Auktionen durchführen*

Umsetzung der Strategie

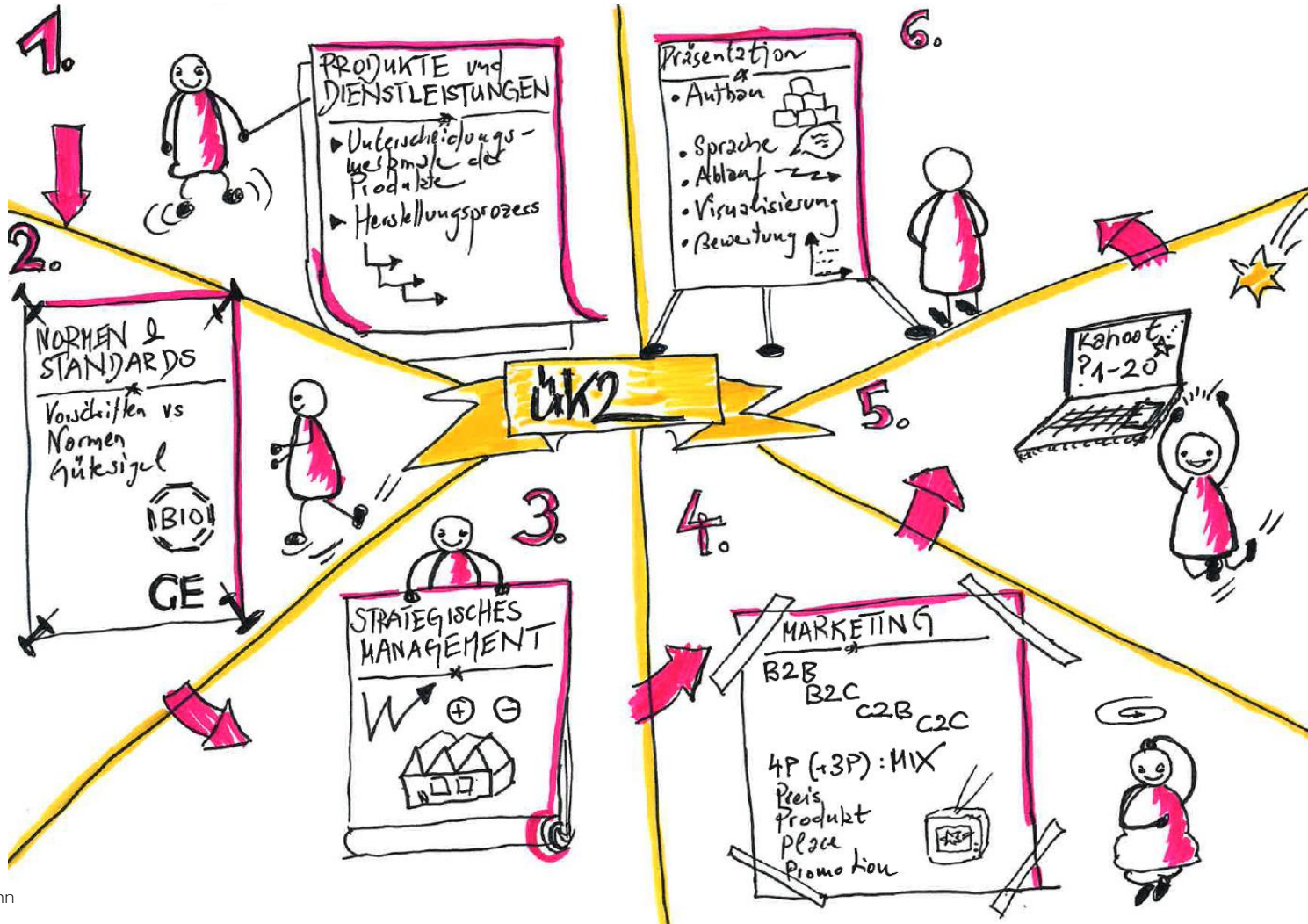


Eine Strategie kann nur dann erfolgreich sein, wenn diese Reihenfolge konsequent eingehalten und jede Ebene von der darüberliegenden Ebene abgeleitet wird.

Memo



Memos: ...sketchnotes...



V. Kaufmann

Erstellen Sie ein Memo!

Auftrag	Erstellen Sie ein Memo als sketchnotes über den Inhalt des üK 3 auf einer Seite A4. Sie haben während den 2 Kurstagen immer wieder Zeit, an ihrem Memo zu arbeiten.
Zeit	40 Minuten über 2 Tage verteilt
Hilfsmittel	Texte, Notizen
Sozialform	Einzelarbeit
Plenum	<ul style="list-style-type: none">– Sichtung der Memos am Ende des 2. Kurstages– Transferauftrag für den üK 4

Planung bis zum üK 4



1. Phase



Was haben Sie bis zum üK 4 alles zu erledigen?

Erstellen Sie in Einzelarbeit eine Liste mit allen anstehenden Aufgaben.

Nutzen Sie dazu die Notizen und Ihr Wissen zu den Transferaufträgen aus den üK.

2. Phase



Die üK-Leitung zeigt Ihnen nun auf, welche Aufträge Sie bis zum nächsten üK tatsächlich haben.

Vergleichen Sie nun die eigene Liste mit den Informationen und Folien der üK-Leitung.

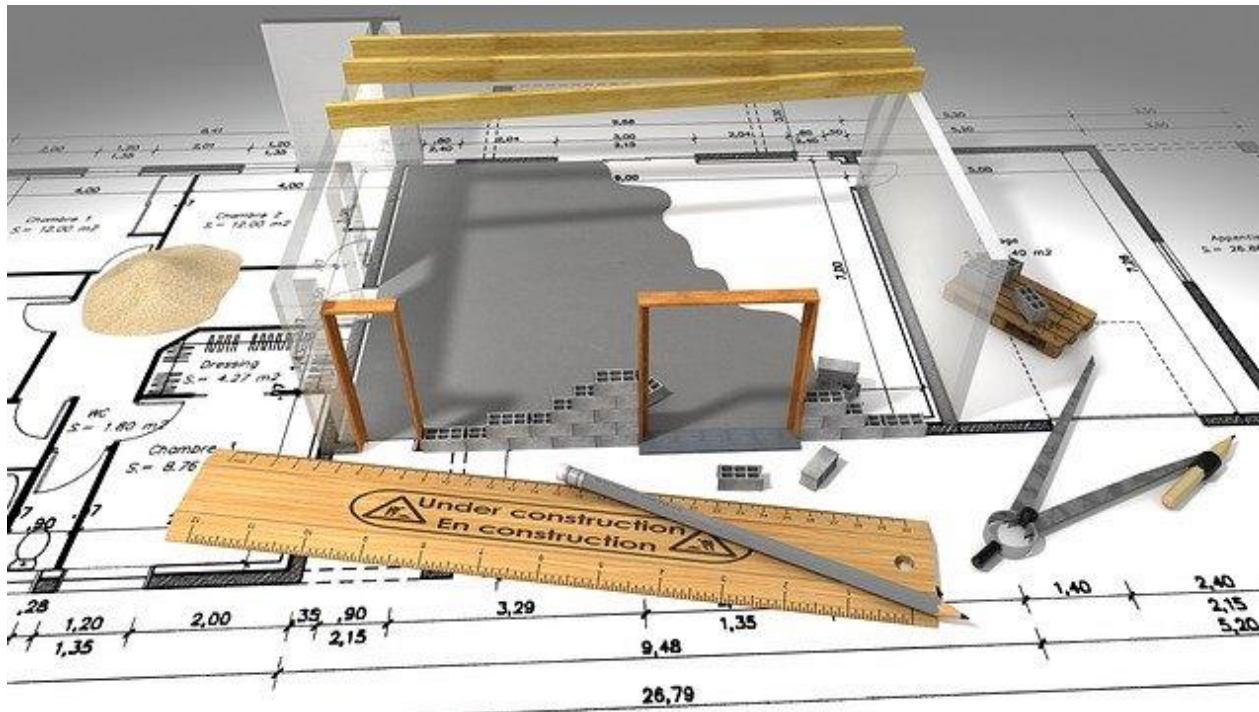
Transferaufträge aus üK 3

Auftrag Beschaffungsarten	<ul style="list-style-type: none">• Art der Beschaffung von Materialien im Lehrbetrieb nachfragen (Vorrats-, Einzel- oder Just-in-time-Beschaffung)• Liste erstellen mit mindestens je 1 Produkt aus dem Lehrbetrieb pro Beschaffungsart
Auftrag Qualitäts- und Umweltmanagement	<ul style="list-style-type: none">• im Lehrbetrieb abklären, ob und wie der Lehrbetrieb zertifiziert ist• Liste erstellen mit Signeten und Labels, welche der Lehrbetrieb auf seinen Produkten verwenden darf
Memo erstellen	<ul style="list-style-type: none">• Inhalt des üK3 auf einer Seite A4 dokumentieren, unterschreiben lassen

Aufträge bis zum üK 4

- ▶ Feedback üK 3 erfassen
- ▶ Ausbildungsprogramm anschauen
- ▶ Lernstatus laufend führen
- ▶ Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen
- ▶ ALS 3 und 4
- ▶ PE 1 und 2
- ▶ Transferaufträge aus üK 3
 - Beschaffungsarten
 - Signete & Labels
 - Memo üK 3
- ▶ Vorbereitung üK 4

Prozesseinheiten PE



Rückblick PE 1

Zeitplan eingehalten?

Welche Erfahrungen habe ich gesammelt?

Welches sind meine Fragen / Unsicherheiten?

Habe ich gute Tipps für die andern?

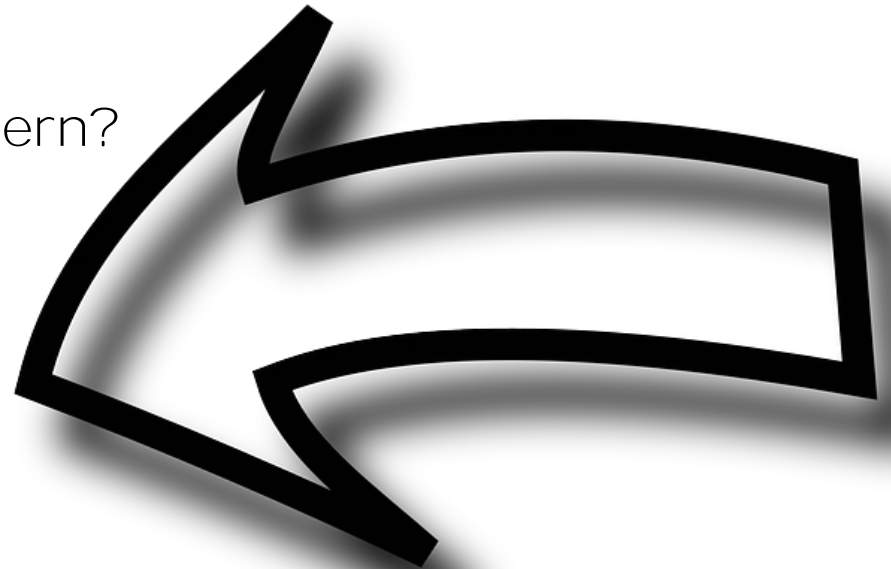


Bild von [Ciker-Free-Vector-Images](#) auf [Pixabay](#)

PE 1 & PE 2: Aufgabenstellung

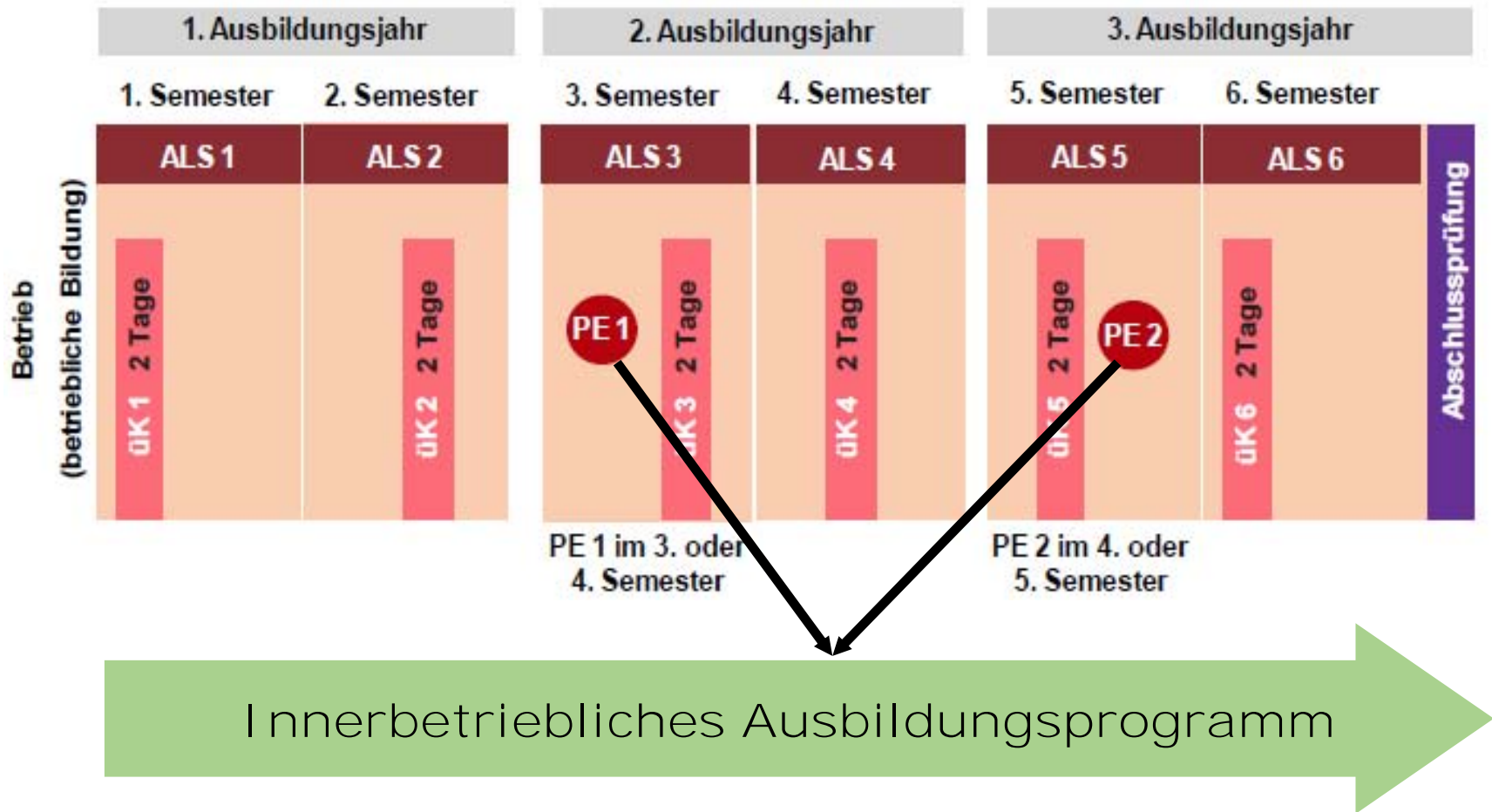
Prozess = betrieblicher Arbeitsablauf

Beide Prozesseinheiten werden mündlich präsentiert.

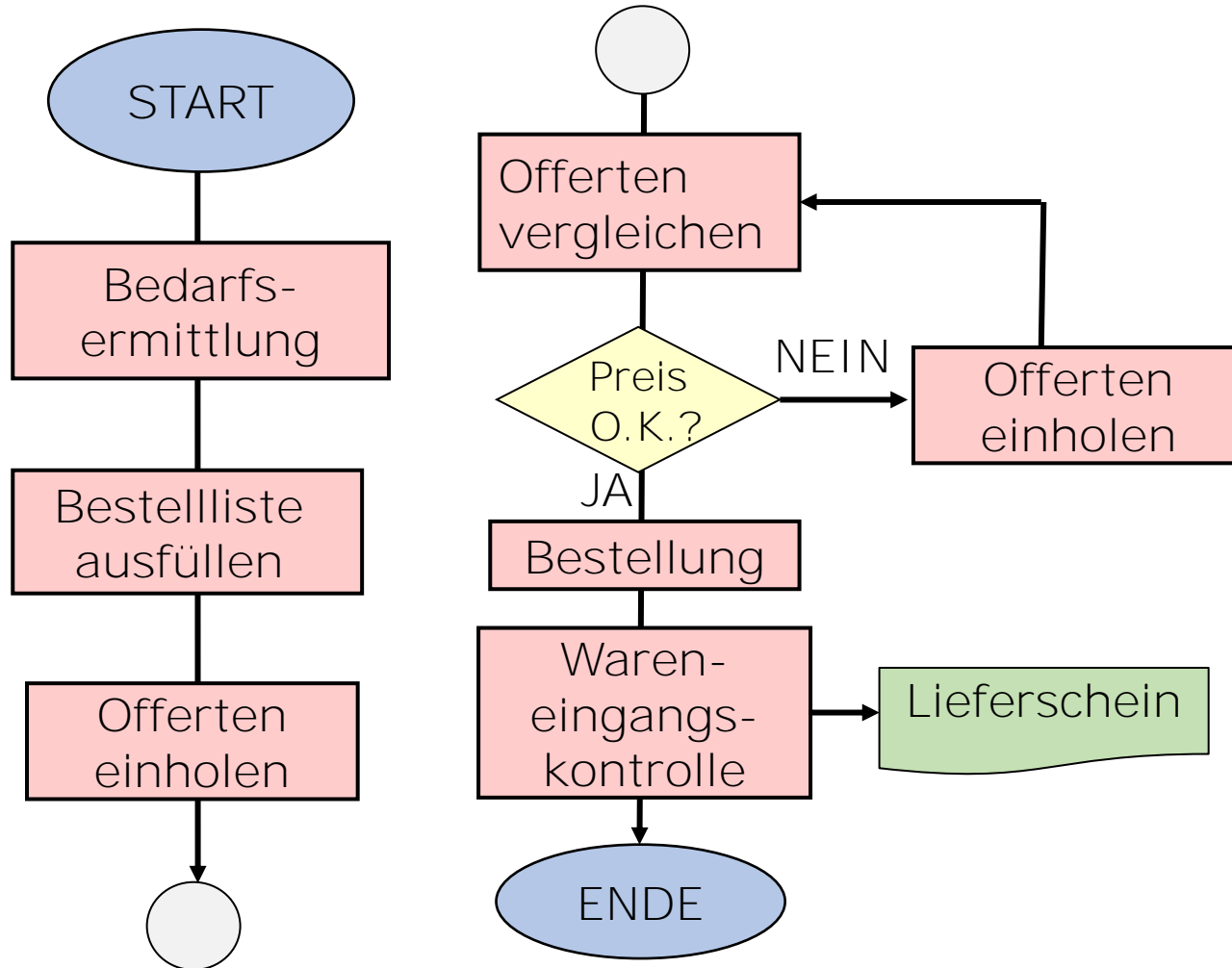
Verbindliche Vorgabe des Lehrbetriebes:

- ▶ zur Verfügung stehende Arbeitszeit (16 – 24 Stunden)
- ▶ Umfang der Dokumentation (12 - 30 Seiten)
- ▶ Umfang der Beilagen (max. 10 Seiten)
- ▶ Termine (Abgabetermin, Beurteilung, Präsentation)
- ▶ Unabhängige Drittperson / oder Branche

PE 1 & PE 2: Zeitpunkt

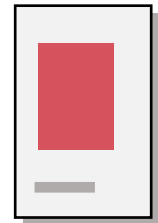
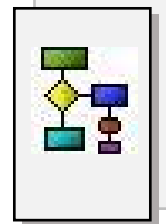


PE 1 & PE 2: Flussdiagramm



PE1 & PE 2: Dokumentation

Schlussfolgerungen
Empfehlungen /
Erfahrungen /
Erkenntnisse
aus dem Prozess



Titelseite

Inhalts-
verzeichnis

Zusammen-
fassung

Einführung

Prozess-
ablauf

Prozess-
beschreibung

Schluss-
folgerungen

Beilagen

10 - 20 Seiten

max. 10 Seiten

Total 12 – 30 Seiten

PE 1 & PE 2: Schlussfolgerungen Beispiele

Man könnte es auch einfacher machen.

Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben von der Faxbestellung übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z. B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.

PE 1 & PE 2: Beurteilung

Praxisbildner/in beurteilt

- Fachliche Richtigkeit / Nutzen
- Verständlichkeit des Inhalts
- Sprache, Darstellung, Umfang
- Effizientes und systematisches Arbeiten

Drittperson beurteilt

- Präsentation
- Medieneinsatz
- Aufbau, Verständlichkeit der Ausführungen
- Termin- und Zeiteinhaltung

PE 1 & PE 2: Bestandteil betr. QV

Abschlussprüfung

Schriftliche Prüfung 25%

Mündliche Prüfung 25%

Basis: 12 Pflicht-LZ, 28 üK-LZ

Basis: 12 Pflicht-LZ, Wahlpflicht-LZ

Erfahrungsnote

ALS 1-6

PE 1

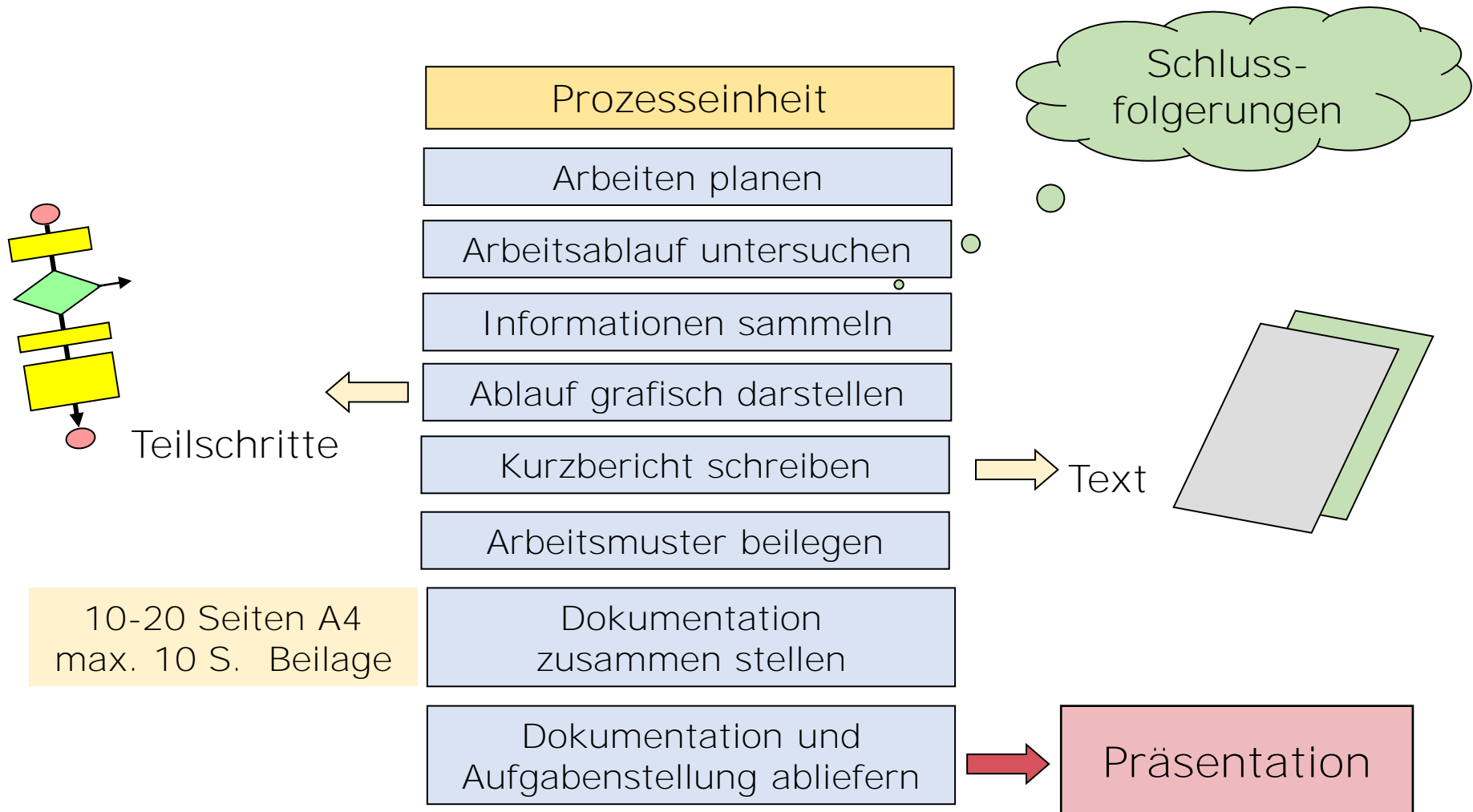
PE 2

Gewichtung

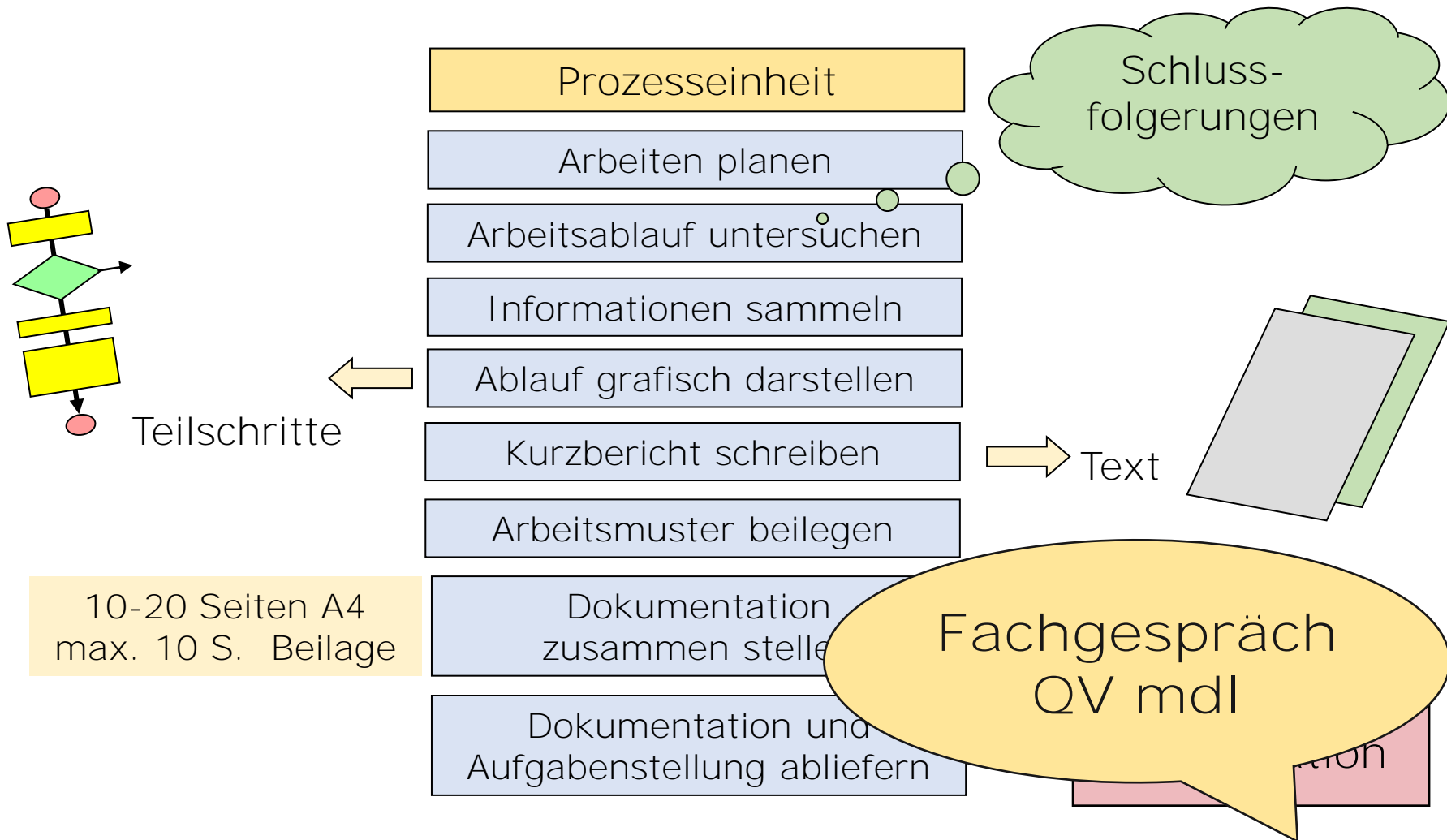
50%

Mittel aus 6 ALS- und 2 PE-Noten

PE 1 & PE 2 kurz skizziert



PE 2 kurz skizziert



Achtung!

PE 1 & PE 2: Was bleibt ...

- Aufgabenstellung
- Flussdiagramm
- Dokumentation
- Präsentation
- Bewertung

... das kommt bei der PE 2 hinzu

- ▶ Grundlage für das Fachgespräch im mündlichen QV (Ende 3. Lehrjahr)
- ▶ neues Thema, neue Abteilung



Bild von [GraphicMama-team](#) auf [Pixabay](#)

Arbeiten mit Acrobat



Einen Text bearbeiten

Geschichte des Handels

Erinnern Sie sich, wie Sie als Kinder "Verhäuferlis" spielten? Und heute: Gehen Sie gerne shoppen, mögen Sie es, in Schaufenster zu gucken und das Warenangebot in den Läden zu begutachten? Oder handeln Sie mit Dingen auf Ricardo? Kaufen und Verkaufen – Shopping eben – ist eine wichtige Freizeitaktivität geworden.

Tauschhandel

Das Handeln gehört zu den ältesten Kulturtechniken überhaupt. Bereits in frühen primitiven Gesellschaften wird der Tausch von Ware gegen Ware – also der Tauschhandel – betrieben. Nachgewiesen wurden solche Handelsbeziehungen schon für Kulturen in Afrika vor 140'000 Jahren, auch über weitere Strecken hinweg. Fernhändler damals beschafften Güter an einem Ort, transportierten diese an andere Orte und tauschten sie dort gegen andere Güter, mit denen wiederum die Warenbeschaffung am ersten Ort sichergestellt wurde. Gehandelt wurde mit Lebensmitteln, Rohmetallen, Leder, Stoffen, Edelsteinen, Gewürzen, Salz – kurz, Händler brachten mit, was hier nicht produziert werden konnte und kauften im Gegenzug auf, was im Überfluss vorhanden war. Bekannt ist, dass die Römer beispielsweise Süfrüchte (Granatäpfel, Orangen) und Wein in die Besitzungen nördlich der Alpen brachten und dafür Wolstoffe und andere Güter in den Süden mitnahmen.

? unvollständig
mehrere Typologie

Handel Ware gegen Geld

Entwickelte moderne Geldwirtschaften kennen dagegen den Handel in Form des Ankaufs und Verkaufs von Ware gegen Geld. Der Begriff "Handel" taucht im 15. Jahrhundert auf, zu einer Zeit, als in Europa verschiedene Stadtrepubliken den Fernhandel beherrschten (Venedig, Genua, Hafenstädte in Holland und Deutschland). Diese Handelsstädte hatten ihre eigenen Schiffsflotten sowohl zum Transport der Waren als auch zur Verteidigung dieser Transporte und der Städte. Mit dem Aufblühen von selbständigen mittelalterlichen Städten mit eigenem Münzwesen und von Zünften und Gilden getragenen Marktordnungen entstand ein glanzvoller städtischer Einzelhandel mit erfolgreichen Kaufmannsdynastien (z.B. Fugger in Augsburg, Medici in Florenz), welche weltweit mit Gütern handelten und aus dem Gewinn Kredite vergaben, z.B. für die Finanzierung von Kriegszügen.

Zusammen relevantes
gleiches
Handelshand

Dokumentation des Handelsgeschäftes

Der Handel war wesentlich mitbeteiligt an wichtigen wirtschaftlichen Errungenschaften. Händler waren lange – neben dem Adel und den Vertretern der Kirche – eine der wenigen Berufsgruppen, die Lesen, Schreiben und Rechnen konnte. So gehören Aufzeichnungen wirtschaftlicher Vorgänge zu den ältesten Schriftstücken überhaupt. Das heute vorherrschende System der doppelten Buchführung wurde im Mittelalter durch Händler in Italien entwickelt und ist seither weitgehend unverändert in Gebrauch.

so wie heute

Entstehung der Banken

Lange führten Händler ihr Geld in grossen Truhen mit sich. Mit zunehmender Menge des Geldes (es gab nur Münzen, noch keine Noten und schon gar nicht Kreditkarten) und der Handelsvolumen wurde das zu umständlich und es entstand das Bedürfnis nach einer Aufbewahrungsstätte für die Handelserlöse – die Geburtsstunde der Banken. Die 1472 in Siena gegründete Banca Monte dei Paschi di Siena gilt als die älteste noch bestehende Bank der Welt. Erst im 18. Jahrhundert wurde in Europa im grossen Stil Papiergeld ausgeben. Banknoten gelten als Urkunden, die als Zahlungsmittel dienen. Ihr Wert sollte bei der ausgebenden Bank in Edelmetallen gedeckt sein.

www.mps.it

Und einen elektronischen Text bearbeiten?

Geschichte des Handels

Erinnern Sie sich, wie Sie als Kinder "Verchäufelis" spielten? Und heute: Gehen Sie gerne shoppen, mögen Sie es, in Schaufenster zu gucken und das Warenangebot in den Läden zu begutachten? Oder handeln Sie mit Dingen auf Ricardo? Kaufen und Verkaufen – Shopping eben – ist eine wichtige Freizeitaktivität geworden.

Tauschhandel



Diesen Begriff muss ich googeln!
www.branche-handel.ch

Das Handeln gehört zu den ältesten Kulturtechniken überhaupt. Bereits in frühen primitiven Gesellschaften wird der Tausch von Ware gegen Ware – also der Tauschhandel – betrieben. Nachgewiesen wurden solche Handelsbeziehungen schon für Kulturen in Afrika vor 140'000 Jahren, auch über weitere Strecken hinweg. Fernhändler damals beschafften Güter an einem Ort, transportierten diese an andere Orte und tauschten sie dort gegen andere Güter, mit denen wiederum die Warenbeschaffung am ersten Ort sichergestellt wurde. Gehandelt wurde mit Lebensmitteln, Rohmetallen, Leder, Stoffen, Edelsteinen, Gewürzen, Salz – kurz, Händler brachten mit, was hier nicht produziert werden konnte und kauften im Gegenzug auf, was im Überfluss vorhanden war. Bekannt ist, dass die Römer beispielsweise Südfrüchte (Granatäpfel, Orangen) und Wein in die Besitzungen nördlich der Alpen brachten und dafür Wollstoffe und andere Güter in den Süden mitnahmen.

Alles klaro

Fachtest üK 3

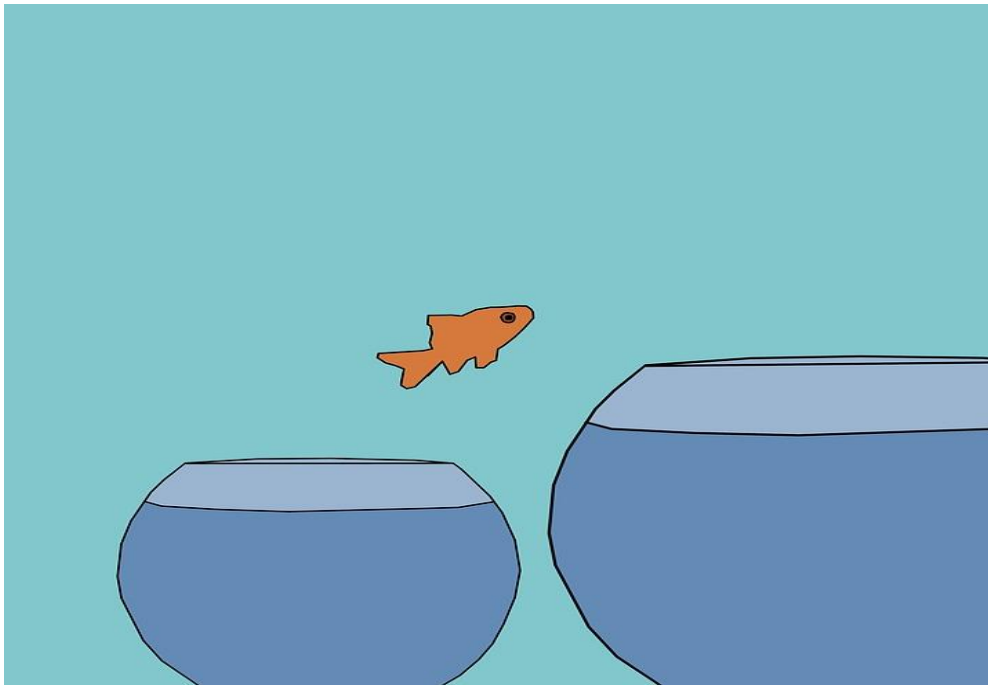


Bild von [Free-Photos](#) auf [Pixabay](#)

Fachtest üK 3

Auftrag	<ul style="list-style-type: none">– Einloggen auf der Seite www.kahoot.com– Game Pin eingeben– Name eingeben– Fragen via Smartphone beantworten
Zeit	30-60 Sekunden pro Frage (20 Fragen)
Hilfsmittel	Smartphone
Sozialform	Einzelarbeit
Plenum	<ul style="list-style-type: none">– Bekanntgabe der Resultate– Beantwortung von Fragen

Rückblick üK 2



Pixabay, Mohamed Hassan

Überbetrieblicher Kurs 2



Pixabay skeeze



Pixabay Werner Heibler



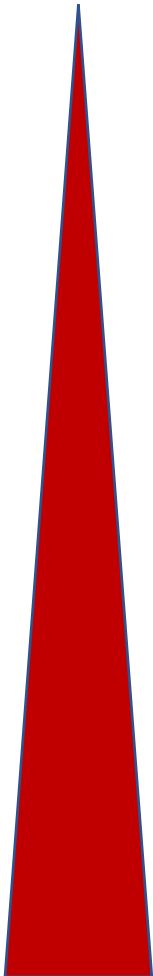
Pixabay, Adriano Gadini

- Produkte & Dienstleistungen
- Absatz & Marketing – Vom Händler zum Kunden
- Strategisches Management
- Verkaufsprozess
- Beraten & Verkaufen - Professionelle Gesprächsführung
- Lern- und Leistungsdokumentation LLD:
Prozesseinheiten, Planung, Präsentationstechnik

Testen Sie Ihr Wissen!

Auftrag	<ul style="list-style-type: none">– Seite www.kahoot.com öffnen– Enter PIN! anklicken– Game PIN eingeben, Enter– Name eingeben, Enter– Fragen via Smartphone beantworten
Zeit	20 Sekunden pro Frage (20 Fragen)
Hilfsmittel	Smartphone
Sozialform	Einzelarbeit
Plenum	<ul style="list-style-type: none">– Bekanntgabe der Resultate– Beantwortung von Fragen

Wertschöpfungskette Beispiel



Saatkartoffeln

- + Der Bauer setzt Saatkartoffeln und erntet sie, wenn sie reif sind.
- + Der Grosshändler kauft die Kartoffelproduktion verschiedener Bauern auf und lagert die Kartoffeln fachgerecht ein.
- + Der Detailhändler beschafft Kartoffeln beim Grosshändler und verpackt diese in handliche Säcke zu 1 Kilogramm.
- + Der Konsument kauft die Kartoffeln und verarbeitet sie zu einem leckeren Essen.

Essen



Pixabay, Krzysztof Jaracz



Pixabay, Daniel Dan outsideclick



Pixabay, kalhh



Pixabay, moritz320

Transferauftrag aus üK 2

Auftrag

Informieren Sie sich über den Herstellungs- oder Verarbeitungsprozess eines wichtigen Produktes Ihres Lehrbetriebes und zeichnen Sie diesen Prozess als Flussdiagramm auf.

Wo entsteht in Ihrem Herstellungs- oder Verarbeitungsprozess welche Wertschöpfung?



<https://www.easyvote.ch>

Statusübersicht

Lerndokumentationen



Vorgabe LLD : Warum?

in 3 Lehrjahren bearbeiten wir:

12 Pflichtleistungsziele

mindestens 8 aus 22 Wahlpflichtleistungszielen

28 üK-Leistungsziele

6 ALS

1 ALS pro Semester

2 PE

1 PE im 3. oder 4. Semester

1 PE im 4. oder 5. Semester



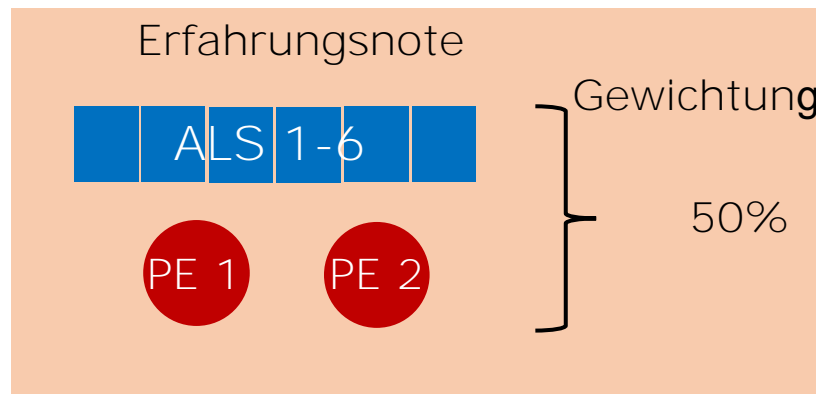
Pixabay, CopyrightFreePictures

Betriebliches QV: Darum!

Schriftliche Prüfung	25%
Mündliche Prüfung	25%

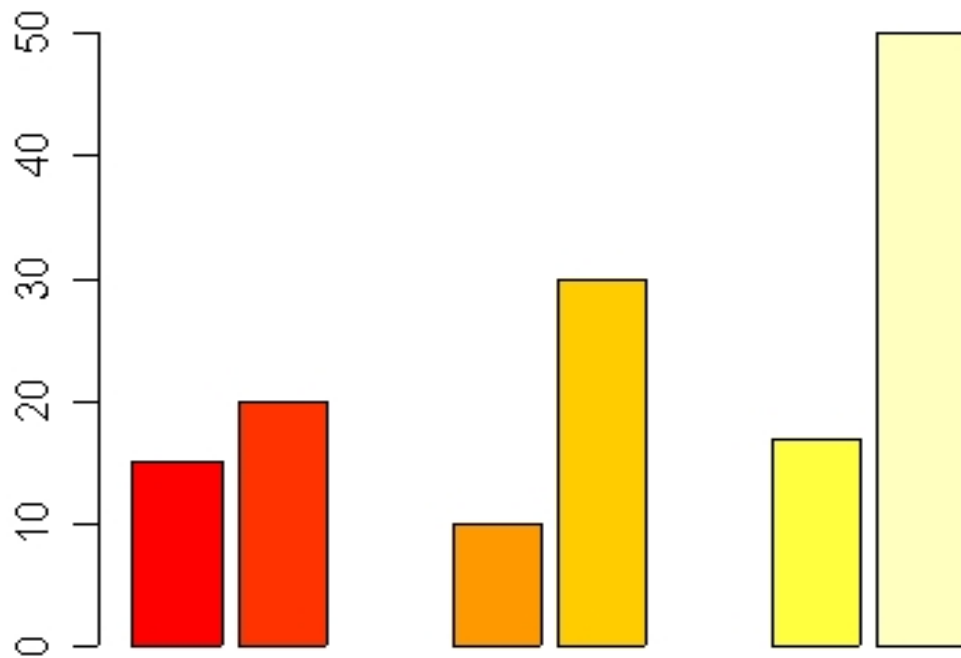
Basis: 12 Pflicht-LZ, 28 üK-LZ

Basis: 12 Pflicht-LZ, Wahlpflicht-LZ



Mittel aus 6 ALS- und 2 PE-Noten

Wo stehen Sie?



Auftrag: Lernfortschritt überprüfen

Auftrag	Überprüfen Sie anhand ihres Lernstatus, wo Sie im Moment stehen in Ihrer Grundbildung.
Sozialform	Einzelarbeit
Hilfsmittel	Einsatzplanung & Statusübersicht
Zeit	10 Minuten
Plenum	Barometer erstellen

QV mündlich

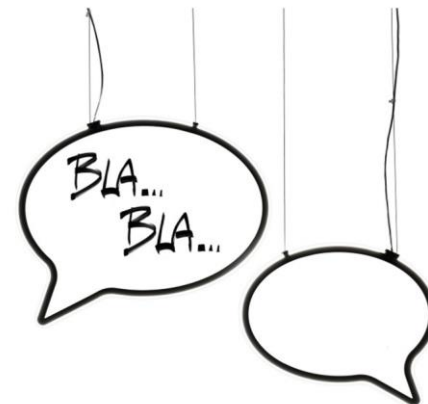
Zwei Gesprächssituationen:

Rollenspiel

Ein Gespräch auf Basis der Lerndokumentationen

Fachgespräch

Ein Gespräch auf Basis der Dokumentation PE 2



www.barthome.shop

Lerndokumentationen

Lerndokumentationen:

Füllen Sie zu jedem Leistungsziel, welches Sie in einem Semester bearbeiten, ein Formular Lerndokumentation aus; mit mindestens einer aussagekräftig beschriebenen **Gesprächssituation**.

Transferauftrag:

Lerndokumentationen im time2learn erfassen; **alle** Lerndokumentationen der Semester 1 bis 5 müssen Ende Februar des letzten Lehrjahres **im time2learn** erfasst sein.

Zur Erinnerung: Schlussfolgerungen in PE:

Empfehlungen, Erfahrungen, Erkenntnisse aus dem Prozess

Man könnte es auch einfacher machen.

Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben Mail übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z. B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere ich vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.

8tung: Inhalt Gesprächssituationen in LD:

beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen

Ich hatte viele Gespräche mit Kunden.

Ich habe mein Chef gefragt, ob es sinnvoll sei, eine Info in der In-Outliste zu machen, dass wir ein Artikel vorübergehend mit einem ähnlichen Artikel verkaufen, welchen wir nicht im Sorti-ment haben. Er meinte dann jedoch, dass es nicht wirklich Sinn mache, wenn wir diese über das Wochenende verkaufen und die Info erst am Montag rausgeht. Er meinte dann, wenn er die Info am selben Tag rausschicke, schreibe er die Info hinein und wenn nicht, dann schreibt er nichts darüber. Ich habe dann eine Info ans Whiteboard gemacht, damit sicher die Personen im Shop davon wissen.

Auftrag: Analyse eigene Gespräche

Auftrag	<p>Sie haben in den Lerndokumentationen Gespräche beschrieben. Analysieren Sie nun ein Gespräch (am besten ein <u>Verhandlungsgespräch</u>) anhand des verteilten Formulars.</p> <p>Was ist Ihnen gut gelungen? Was können Sie noch verbessern? Was für Erkenntnisse ziehen Sie aus diesem Gespräch für weitere Gespräche?</p>
Sozialform	Einzelarbeit
Hilfsmittel	Formular Gesprächsanalyse
Zeit	15 Minuten
Plenum	Beschreiben Sie in ein bis zwei Sätzen, was Sie heute besser können als vor einem Jahr.

Gordischer Knoten? Wir helfen!

LLD Lern- und Leistungsdokumentation



www.branche-handel.ch



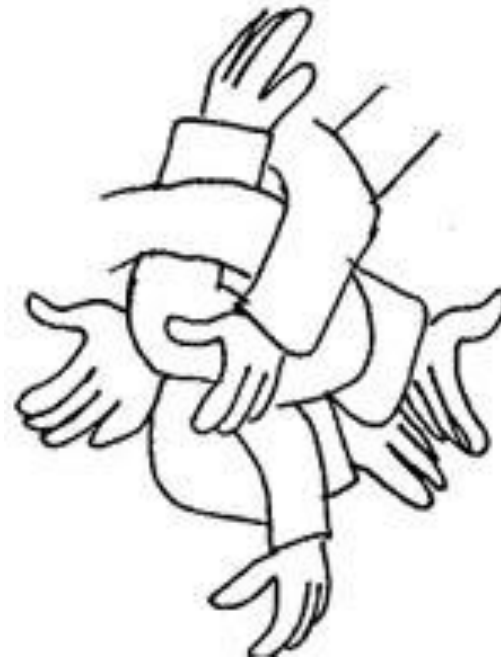
info@branche-handel.ch



061 228 90 30



üK-Leitung via time2learn



<http://www.manschgala.de/gordisch.htm>

Ausblick 4. überbetrieblicher Kurs



Hausaufgabe bis zum üK 4

März des nächsten Jahres

- **Transferaufträge „Vom 3. üK zum 4. üK“**
- Vorbereitungsaufgaben gemäss Einladung

Aufträge

- Feedback üK 3 erfassen
- Einsatzplanung und Statusübersicht anschauen
- Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen
- ALS 3 und 4
- PE 1 und 2
- Transferaufträge aus üK 3
 - Beschaffungsarten
 - Signete & Labels
 - Memo üK 3
- Vorbereitung üK 4

Januar 2021

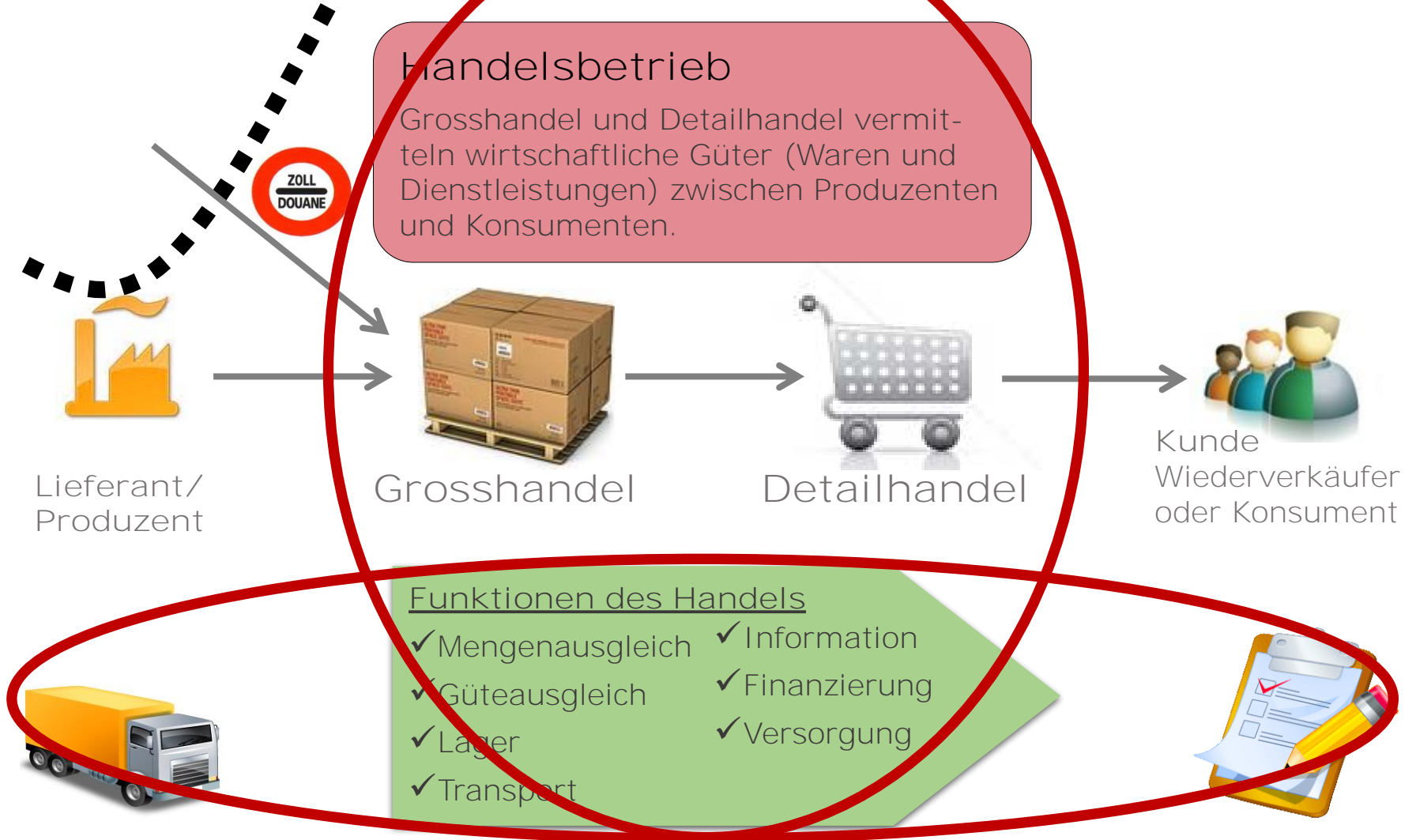
KW	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samst
53	28	29	30	31	1	2
1	4	5	6	7	8	9
2	11	12	13	14	15	16
3	18	19	20	21	22	23

kalenderpedia

Inhalte üK 4

- Lager
- Spedition / Logistik
- Branchenkenntnisse:
Funktionen und Bedeutung des Handels
- Gespräche führen:
Probleme lösen / Einwände entkräften
- Betriebsbesuch

Wertschöpfungskette



E-Learning-Programme

www.branche-handel.ch

- Einführung in die Grundbildung Kaufmann / Kauffrau EFZ
 - Einführung in die Arbeits- und Lernsituationen
 - Einführung in die Prozesseinheiten
 - Darstellung von Geschäftsprozessen mit Flussdiagrammen
-
- ▶ Lernprogramm zum Thema
 - ▶ Selbsttest

Informationen

LLD Lern- und Leistungsdokumentation



www.branche-handel.ch



info@branche-handel.ch



061 228 90 30



üK-Leitung via time2learn



Pixabay, OpenClipart-Vectors

Überbetrieblicher Kurs 3



Bild von [Pete Linforth](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Alexander Stein](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Daniel Reche](#) auf [Pixabay](#)

- Einkauf - Beschaffung:
Waren und Dienstleistungen beschaffen
- Kalkulation & Kennzahlen
- Beraten & Verkaufen: Verhandeln
- Qualitätsmanagement & Umweltschutz

Ziele

- Beschaffungsprozess, Beschaffungsarten und Ziele der Beschaffung beschreiben und verstehen
- Preise kalkulieren, Kennzahlen verstehen
- Verhandlungsgespräche vorbereiten, durchführen und auswerten
- Massnahmen im Qualitätsmanagement und im Umweltschutz erkennen und beschreiben



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programm Tag 2

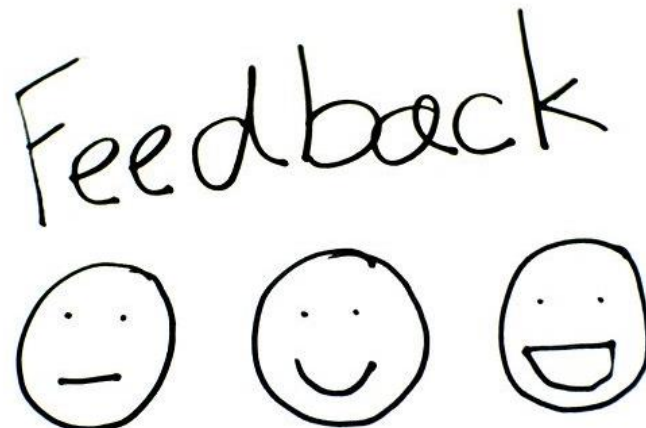
- ▶ Beraten & Verkaufen: Verhandeln
- ▶ Strategische Beschaffung
- ▶ Lernstatus / Lerndokumentationen

Mittagspause

- ▶ Kalkulation & Kennzahlen
- ▶ Fachtest üK 3
- ▶ Memo
- ▶ Planung - Ausblick üK 4

Feedback üK

- ▶ Was hat Ihnen heute besonders gut gefallen ?
- ▶ Was würden Sie anders machen ?
- ▶ Bitte füllen Sie das Formular in time2learn kritisch und konstruktiv aus. Ihre Bemerkungen sind wichtig für die Weiterentwicklung der Kurse!
- ▶ Auf Wiedersehen und kommen Sie gut nach Hause!



Pixabay Methawee Krasaeden