



**Anlagenmechaniker / Anlagenmechanikerin  
für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik**

Lernfeld 2b

»Bearbeiten von Kundenaufträgen«

**Einen Kundenauftrag  
einwerben und umsetzen**

**Zwei Lernsituationen  
für den Berufsschulunterricht**

**Lernsituation 1:  
Einen Kundenauftrag einwerben**

**- Arbeitsmappe -**

**Name:** \_\_\_\_\_

**Klasse:** \_\_\_\_\_

# Inhalt

Seite

## **Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?.....**\_\_\_

Warum sollten sich zukünftige Handwerkerinnen und Handwerker mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen« beschäftigen? (1. Schritt) ..... \_\_\_

Unser Kleinauftrag..... \_\_\_

Auszug aus dem Lehrplan: Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen« (3. Schritt) ..... \_\_\_

Lernziele zum Unterrichtsthema »Einen Kundenauftrag einwerben« (3. Schritt) ..... \_\_\_

Vereinbarungen zur Bewertung der Unterrichtsleistungen (4. Schritt) ..... \_\_\_

Regeln zur Zusammenarbeit im Unterricht (5. Schritt)..... \_\_\_

## **Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren.....**\_\_\_

Beispiele für Leistungen von SHK-Fachbetrieben (1. Schritt)..... \_\_\_

Der Ablauf eines Kundenauftrags (2. Schritt)..... \_\_\_

Fragen zur Erkundung des Ausbildungsbetriebs (3. Schritt)..... \_\_\_

Schritte der Bearbeitung unseres Kleinauftrages (4. Schritt)..... \_\_\_

## **Aufgabe 3: Kundenkontakt herstellen .....**\_\_\_

Tipps zum Verhalten beim ersten Kundenkontakt (1. Schritt) ..... \_\_\_

Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (2. Schritt, a) ..... \_\_\_

Konzept für eine Sonderaktion (2. Schritt, b)..... \_\_\_

## **Aufgabe 4: Kundinnen und Kunden beraten.....**\_\_\_

Regeln einer guten Kundenberatung (1. Schritt)..... \_\_\_

Kundentypen und deren Eigenschaften und Verhaltensweisen (2. Schritt)..... \_\_\_

Geplanter Verlauf unserer Kundenberatung (3. Schritt)..... \_\_\_

Charakterisierung von Kundentypen für das Rollenspiel (4. Schritt, b)..... \_\_  
Beobachtungsbogen zur Kundenberatung (4. Schritt, c)..... \_\_

**Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen..... \_\_**

Inhalt und Aufbau eines Angebotsschreibens (1. Schritt) ..... \_\_  
Beispiele für die Kalkulation von Materialien und Arbeitskosten (2. Schritt)..... \_\_  
Unser schriftliches Angebot für den Kleinauftrag (3. Schritt)..... \_\_  
Ein automatisch erstelltes Angebot (5. Schritt) ..... \_\_  
Beobachtungsbogen zur Angebotsübergabe (6. Schritt) ..... \_\_  
Die Auftragsbestätigung für unseren Kleinauftrag (7. Schritt) ..... \_\_  
Der Auftrags- und Arbeitszettel für den Kleinauftrag (7. Schritt) ..... \_\_

**Aufgabe 6: Was und wie haben wir gelernt? ..... \_\_**

Verbesserungsvorschläge für kommende Unterrichtseinheiten.....

# **Aufgabe 1:**

## **Was und wie wollen wir lernen?**

## Auszug aus dem Lehrplan:

### Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen«

|   |   |
|---|---|
| Lernfeld 2b: Bearbeiten von Kundenaufträgen   | <b>1. Ausbildungsjahr</b><br><b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b> |
| <b>Zielformulierung:</b><br>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten im Sinne einer vollständigen Handlung ausgewählte Kleinaufträge aus den beruflichen Handlungsfeldern Wärme-, Luft-, Umwelt- und Wassertechnik; dabei informieren sie sich über die Leistungsangebote von Fachbetrieben.<br>Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesamte Auftragsbearbeitung innerhalb der Fachbetriebe und visualisieren deren Strukturen. Sie ermitteln die Erwartungen zur Auftragsabwicklung und stellen daraus Regeln für den Umgang mit den Kunden auf und beachten dabei die besondere Bedeutung der Kundenpflege in der Branche und den Nutzen einer Kundenkartei. Der Kundenauftrag wird in allen Phasen der Auftragsabwicklung bearbeitet. Sie planen die technischen und organisatorischen Handlungen, dokumentieren diese und erstellen Listen der benötigten Materialien und bereiten die Bestellung vor. Sie erstellen Tätigkeitsnachweise von einfachen Installationsaufträgen, erklären diese kundengerecht und ermitteln überschlägig den erforderlichen Rechnungsbetrag unter Beachtung der verschiedenen Kostenarten.<br>In der Reflexion ermitteln sie die Schnittstellen der Arbeitsteilung in Betrieben. Dabei erfassen sie die Bedeutung der innerbetrieblichen Kommunikation, prüfen kostenbewusst ihre Handlungen und entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Auftragsabwicklung. |   |
| <b>Inhalte:</b><br>Kleinaufträge aus den Bereichen Reparatur und Wartung<br>Berufsbezogener Einsatz elektronischer Informations- und Kommunikationsmedien<br>Auftragsarten<br>Auftragsbeschaffung<br>Auftragsanalyse<br>Auftragsplanung<br>Materialbeschaffung<br>Auftragsdurchführung und Übergabe<br>Auftragsdokumentation in der Kundenkartei<br>Zusammensetzung des Stundenverrechnungssatzes<br>Grundlagen der Angebots- und Rechnungserstellung<br>Regeln der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Partnern des Betriebs<br>Kundenorientierte Gesprächsführung, Rollenspiel<br>Wirtschaftlichkeit der Handlungen   |   |

# **Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren**

## Beispiele für Leistungen von SHK-Fachbetrieben

| Auftragsart<br>Hand-<br>lungsfeld | Reparatur/Austausch | Modernisierung/Sanie-<br>rung | Neuinstallation | Wartung/Service |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| Wassertechnik                     |                     |                               |                 |                 |
| Wärmetechnik                      |                     |                               |                 |                 |
| Lufttechnik                       |                     |                               |                 |                 |
| Umwelttechnik                     |                     |                               |                 |                 |

## Der Ablauf eines Kundenauftrags

Kurzbezeichnung des Kundenauftrags: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

|           | Schritt<br>im Kundenauftrag | Aufgaben | Zuständigkeit<br>im Ausbildungsbetrieb |
|-----------|-----------------------------|----------|--|
| Zeit<br>↓ |                             |          |  |

Schritt  
im Kundenauftrag

Aufgaben

Zuständigkeit  
im Ausbildungsbetrieb

Zeit



# **Aufgabe 3:**

# **Kundenkontakt**

# **herstellen**

# **Aufgabe 4:**

## **Kundinnen und Kunden beraten**

## Beobachtungsbogen zur Kundenberatung

Sie haben während des Rollenspiels die Aufgabe, das Verhalten der Rollenspieler genau zu beobachten. Im Anschluss an das Rollenspiel sollen Sie Ihre Beobachtungen so genau wie möglich wiedergeben, wobei Sie die Rollenspielerinnen und -spieler direkt ansprechen sollten (beispielsweise: „**Du** hast in dieser Situation ...“).

Benutzen Sie bei Ihren Beobachtungen diesen Beobachtungsbogen. Hier können Sie Ihre Eindrücke während des Rollenspiels durch Ankreuzen der entsprechenden Zahl in der Skalierungsspalte festhalten. Bevor das Rollenspiel beginnt, sollten Sie sich gut mit dem Beobachtungskatalog vertraut machen.

|   | Kleinauftrag 4:          |                          | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | trifft zu                | trifft nicht zu          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Der Handwerker/die Handwerkerin ...           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... schafft eine lockere Gesprächsatmosphäre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... hört aufmerksam zu.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... erfasst die Kundenwünsche.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... zeigt Alternativen auf.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... geht auf Kundenwünsche ein.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... erklärt alles verständlich.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... erklärt alles richtig.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... spricht deutlich.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... hält Blickkontakt zur Kundin/zum Kunden.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... wirkt kompetent und sicher.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Notizen:

# **Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen**

## Beispiele für die Kalkulation von Materialien und Arbeitskosten

### *a) Zusammensetzung des Preises für Material*

| Bezeichnung | Einheit | Wo kommt der Wert her?<br>Wie wird er berechnet? | Berechnung des Beispiels Flachkollektor |
|-------------|---------|--|---|
| Listenpr.   | €       |  |   |
| Rabatt      | %       |  |   |
| zus. Rabatt | %       |  |   |
| ---         | €       |  |   |

| <b>Bezeichnung</b> | <b>Einheit</b> | <b>Wo kommt der Wert her?<br/>Wie wird er berechnet?</b> | <b>Berechnung des Bei-<br/>spiels Flachkollektor</b> |
|--------------------|----------------|--|--|
| <b>Einkauf</b>     | €              |  |  |
| <b>Aufschlag</b>   | %              |  |  |
| <b>Aufschlag</b>   | €              |  |  |
| <b>Verkauf</b>     | €              |  |  |
| <b>Bruttopreis</b> | €              |  |  |

***b) Zusammensetzung der Arbeitskosten***

| <b>Bezeichnung</b>                      | <b>Einheit</b> | <b>Wo kommt der Wert zu<br/>Stande?</b> | <b>Berechnung des Beispiels</b> |
|---|----------------|---|---------------------------------|
| <b>Mittellohn</b>                       | €              |   |                                 |
| <b>Lohnneben-<br/>kosten</b>            | €              |   |                                 |
| <b>Selbstkosten-<br/>Lohnsatz/h</b>     | €              |   |                                 |
| <b>Wagnis/<br/>Gewinn</b>               | %              |   |                                 |
| <b>Lohn-<br/>verrechnungs-<br/>satz</b> | €              |   |                                 |

## Beobachtungsbogen zur Angebotsübergabe

Sie haben während des Rollenspiels die Aufgabe, das Verhalten der Rollenspieler genau zu beobachten. Im Anschluss an das Rollenspiel sollen Sie Ihre Beobachtungen so genau wie möglich wiedergeben, wobei Sie die Rollenspielerinnen und –spieler direkt ansprechen sollten (beispielsweise: „**Du** hast in dieser Situation ...“).

Benutzen Sie bei Ihren Beobachtungen diesen Beobachtungsbogen. Hier können Sie Ihre Eindrücke während des Rollenspiels durch Ankreuzen der entsprechenden Zahl in der Skalierungsspalte festhalten. Bevor das Rollenspiel beginnt, sollten Sie sich gut mit dem Beobachtungskatalog vertraut machen.

|   | Kleinauftrag 4:          |                          | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | trifft zu                | trifft nicht zu          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Der Handwerker/die Handwerkerin ...           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... tritt höflich auf                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... schafft eine lockere Gesprächsatmosphäre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... erklärt das Angebot verständlich          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... geht auf Nachfragen des Kunden ein.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... bietet bei Bedarf Alternativen an.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... trifft Absprachen mit dem Kunden.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... erklärt alles richtig.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... spricht deutlich.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... hält Blickkontakt zur Kundin/zum Kunden.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... wirkt kompetent und sicher.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Notizen:                                      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |



# **Aufgabe 6:**

## **Wie und was haben wir gelernt?**