



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

Lernfeld 2b

»Bearbeiten von Kundenaufträgen«

**Einen Kundenauftrag  
einwerben und umsetzen**

**Zwei Lernsituationen  
für den Berufsschulunterricht**

**Lernsituation 2:  
Einen Kundenauftrag umsetzen**

**- Arbeitsmappe -**

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

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

# Inhalt

Seite

<b>Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?</b> .....	___
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) .....	___
 <b>Aufgabe 2: Die Ausführung planen</b> .....	___
Der Arbeitsablauf des Kleinauftrags (1. Schritt) .....	___
Materialliste (2. Schritt) .....	___
Bestellliste (2. Schritt) .....	___
 <b>Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen</b> .....	___
Protokoll zum Arbeitsablauf bei der ausgeführten Arbeiten (2. Schritt) .....	___
Ergebnisse zum Vergleich von Planung und Ausführung der Arbeiten (3. Schritt) .....	___
 <b>Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin</b> .....	___
Leitfaden für Übergabegespräche – Ziele, Inhalte und Verhalten (1. Schritt) .....	___
Planung des Übergabegesprächs (2. Schritt) .....	___
Die Charakterisierung des Kunden/der Kundin (3. Schritt) .....	___
Beobachtungsbogen für ein Übergabegespräch (3. und 4. Schritt) .....	___

**Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten .....**\_\_

Aktualisierte Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 (1. Schritt)..... \_\_

Kostenarten einer Rechnung (2. Schritt) .....

Automatisch erstellte Rechnung für einen Kleinauftrag (3. Schritt)..... \_\_

Methoden zur Überprüfung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden  
(4. Schritt) .....

Möglichkeiten, auf unzufriedene Kunden einzugehen (4. Schritt) .....

Prüfung und Bewertung der Auftragsbearbeitung (5. 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> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Zielformulierung:</b> 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. 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. 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> Kleinaufträge aus den Bereichen Reparatur und Wartung Berufsbezogener Einsatz elektronischer Informations- und Kommunikationsmedien Auftragsarten Auftragsbeschaffung Auftragsanalyse Auftragsplanung Materialbeschaffung Auftragsdurchführung und Übergabe Auftragsdokumentation in der Kundenkartei Zusammensetzung des Stundenverrechnungssatzes Grundlagen der Angebots- und Rechnungserstellung Regeln der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Partnern des Betriebs Kundenorientierte Gesprächsführung, Rollenspiel Wirtschaftlichkeit der Handlungen	

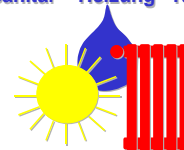
# **Aufgabe 2:**

## **Die Ausführung planen**



# Bestellliste

Sanitär – Heizung - Klima



www.SHK-Vision.de

Blatt \_\_\_\_ von \_\_\_\_

Auftrag: \_\_\_\_\_

Kunde/Kundin: \_\_\_\_\_

Mitarbeiter/Mitarbeiterin: \_\_\_\_\_

Termin: \_\_\_\_\_

Artikel-Nr.	Bezeichnung	Preis pro Einheit	Anzahl/ Menge	Preis
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
		EUR		EUR
<b>Summe / Zwischensumme (nicht Zutreffendes streichen!)</b>				EUR

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

# **Aufgabe 3:**

## **Den Kleinauftrag ausführen**





# **Aufgabe 4:**

## **Die Übergabe an den Kunden / die Kundin**

## Beobachtungsbogen für ein Übergabegespräch

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.

Der Handwerker/die Handwerkerin ...	Kleinauftrag 1		Kleinauftrag 2		Kleinauftrag 3		Kleinauftrag 4		1	2	3	4
	trifft zu	trifft nicht zu	trifft zu	trifft nicht zu	trifft zu	trifft nicht zu	trifft zu	trifft nicht zu				
... informiert über die ausgeführten Arbeiten	<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"/>
... prüft die Zufriedenheit des/der Kunden/in	<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 die Handhabung 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 die Handhabung 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"/>
... geht auf Rückfragen 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"/>
... informiert über weitere Maßnahmen	<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 die Abrechnung des Auftrags 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"/>
... 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:**

## **Den Kundenauftrag nachbereiten**



***Zu ergänzende Daten***

<b>Datenfeld</b>	<b>Inhalt</b>



***Kostenarten und -berechnung der Rechnung für unseren Kleinauftrag***

Kostenart/Position	Berechnung

## Prüfung und Bewertung der Auftragsbearbeitung

Bewertungs-kriterium	Was war gut?	Was könnte besser werden?	Was ist zu tun?
Kundenzu-friedenheit			
Qualität der Beratung			
Qualität der ausgeführten Arbeit			
Beitrag zum Schutz des Menschen und der Um-welt			
Wirtschaft-lichkeit			

# **Aufgabe 6:**

## **Was und wie haben wir gelernt?**