

**RAHMENLEHRPLAN FÜR DEN LEHRBERUF
EDV-KAUFMANN**

I. STUNDENTAFEL

Gesamtstundenzahl: 3 Schulstufen zu insgesamt 1 080 – 1 260 Unterrichtsstunden (ohne Religionsunterricht), davon in der ersten, zweiten und dritten Klasse mindestens je 320 Unterrichtsstunden.

Pflichtgegenstände	Stunden
Religion 1)	2)
Politische Bildung	80
Deutsch und Kommunikation	40
Berufsbezogene Fremdsprache 3)	120
Betriebswirtschaftlicher Unterricht	
Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr 4)	160
Rechnungswesen 4) 5)	120
Computerunterstütztes Rechnungswesen	80
Fachunterricht	
Hard- und Softwarekunde	200 - 380
Textverarbeitung	80
Werbe- und Präsentationstechnik	80
Verkaufstechnik	120
<hr/>	
Gesamtstundenzahl (ohne Religionsunterricht)	1 080 - 1 260
Freigegegenstände	
Religion 1)	2)
Lebende Fremdsprache 6)	
Deutsch 6)	
Unverbindliche Übungen	
Bewegung und Sport6)	
Förderunterricht 6)	

1) 2) Siehe Anlage A, Abschnitt II.

3) Die Aufteilung der Stunden auf die drei Klassen hat mit 40 - 40 - 40 zu erfolgen.

4) Dieser Pflichtgegenstand kann in Leistungsgruppen mit vertieftem Bildungsangebot geführt werden.

5) Rechnungswesen kann in folgende Unterrichtsgegenstände geteilt werden:
Kaufmännisches Rechnen, Buchführung.

6) Siehe Anlage A, Abschnitt III.

II. STUNDENAUSMASS UND LEHRPLÄNE FÜR DEN RELIGIONSUNTERRICHT

Siehe Anlage A, Abschnitt II.

III. BILDUNGS- UND LEHRAUFGABEN SOWIE LEHRSTOFF UND DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE DER EINZELNEN UNTERRICHTSGEGENSTÄNDE

P o l i t i s c h e B i l d u n g

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

D e u t s c h u n d K o m m u n i k a t i o n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll Situationen des beruflichen und privaten Alltags sprachlich bewältigen können und mit Vorgesetzten und Kollegen entsprechend kommunizieren können.

Er soll durch aktive Erprobung von schriftlichen und vor allem mündlichen Kommunikationsformen Erfahrungen über seine Sprech- und Verhaltensweisen sammeln, seinen Kommunikationsstil verbessern und seine Rechtschreibkenntnisse festigen und erweitern.

Der Schüler soll dadurch seine Ausdrucks- und Handlungsfähigkeit verbessern, seinen Wortschatz erweitern und seine Interessen sprachlich angemessen vertreten können.

Der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll unter Berücksichtigung der Schreibrichtigkeit zusätzliche Qualifikationen im kreativen Schreiben haben.

Lehrstoff:

Kommunikation:

Verbale und nonverbale Kommunikation. Hindernisse und Störungen (Ursachen, Behebung).

Schriftliche Kommunikation:

Sammeln, Sichten und Interpretieren von Informationen. Abfassen von Notizen und Exzerpten. Moderner Briefstil.

Mündliche Kommunikation:

Formulieren von Sachverhalten und Stellungnahmen. Präsentieren von Gelesenem und Gehörtem. Kommunikationsnormen beim Telefonieren.

Gespräche mit Vorgesetzten und Kollegen:

Höflichkeitsnormen. Mitteilungs- und Fragetechniken.

Rechtschreibung:

Ausgewählte Kapitel. Gebrauch des Wörterbuches.

Lehrstoff für Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten:

Kreatives Schreiben:

Behandlung von gesellschaftsrelevanten Themen (Quellenstudium, Konzeption und Ausarbeitung).

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist der Beitrag zur Verbesserung der mündlichen Kommunikationsfähigkeit des Schülers.

Texte, Medienbeispiele und Problemstellungen sollen sich vor allem an der beruflichen und privaten Erfahrungswelt orientieren und auf die erworbenen Kenntnisse aus der Pflichtschule aufbauen. Das selbstständige Beschaffen von Informationsmaterialien soll gefördert werden.

Im Bereich der mündlichen Kommunikation sind Übungen individueller Aufgabenstellung bzw. Übungen in Kleingruppen empfehlenswert. Situationsgerechte Gesprächs- und Sozialformen motivieren den Schüler zu aktiver Mitarbeit, wodurch eine Vielzahl kommunikativer Selbst- und Fremderfahrungen ermöglicht und ein wichtiger Beitrag zur Persönlichkeitsbildung geleistet werden kann.

Es empfehlen sich Methoden, die die Sprechfertigkeit und die Mitteilungsleistung der Schüler fördern (z.B. Rollenspiele, Dialoge). Der gezielte Einsatz audiovisueller Medien ermöglicht Übungen zu angemessenem Verhalten durch Rückmeldungen sowie Selbst- und Fremdkritik.

Der Lehrstoff „Rechtschreibung“ soll sich an den individuellen Vorkenntnissen der Schüler und konkreten Schreibanlässen orientieren und zeitlich höchstens ein Viertel der Gesamtstundenzahl abdecken.

Abspraken mit den Lehrern der anderen Unterrichtsgegenstände, insbesondere „Verkaufstechnik“ sollen einen optimalen Lernertrag sichern.

B e r u f s b e z o g e n e F r e m d s p r a c h e

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

B e t r i e b s w i r t s c h a f t l i c h e r U n t e r r i c h t

W i r t s c h a f t s k u n d e m i t S c h r i f t v e r k e h r

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll das ihn als Kaufmann betreffende Grundwissen über die Vorgänge und Zusammenhänge der Wirtschaft, insbesondere des Handels, haben.

Er soll die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, die Organisation von Betrieben und die handelsspezifischen Abwicklungsprozesse kennen.

Er soll volks- und betriebswirtschaftlich denken können und Verständnis für die Vorgänge im Wirtschaftsleben unter Berücksichtigung ökologischer Aspekte haben.

Er soll die wichtigsten Schriftstücke des privaten und betrieblichen Schriftverkehrs fachlich und sprachlich in richtiger Weise sowie unter Anwendung von elektronischen Textverarbeitungsanlagen abfassen können.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

Wirtschaft:

Wesen und Begriffe. Gütererzeugung, -verteilung und -verbrauch. Umweltschutz und Ökobilanz. Wirtschaftssysteme.

Europa als Wirtschaftsraum:

EU-Binnenmarkt. Die vier Freiheiten der EU. Aspekte und Förderung unterschiedlich entwickelter Regionen. Europäische Wirtschaftszentren. Währung. Europa als Wirtschaftsmacht.

Der Betrieb:

Arten. Aufgaben. Standort. Marketing. Arbeitsplatzgestaltung. Rationalisierung. Arbeitsteilung. Normung. Typisierung. Spezialisierung. Automatisierung. Lohnsysteme und Arbeitsentlohnung.

Handelsbetrieb:

Arten. Aufgaben. Organisation.

Kaufvertrag:

Formen und Inhalt. Anfrage. Angebot. Abschluss und Erfüllung. Konsumentenschutz. Gestörter Verlauf.

Geld- und Kreditwesen:

Währungssysteme. Zahlungsverkehr. Teilzahlungsgeschäft. Sparformen. Finanzierung. Wechsel. Geld- und Kreditunternehmen. Bankgeschäfte.

Transportwirtschaft:

Post-, Eisenbahn-, Straßen- und Luftverkehr, Schifffahrt. Neue Transporttechnologien. Frachtführer, Spediteur und Lagerhalter.

Gewerbeordnung:

Gewerbearten. Gewerbeberechtigungen.

Die Unternehmerin/Der Unternehmer:

Rechtliche Grundlagen. Begriff. Geschäftsfähigkeit. Firma. Firmenbuch. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Unternehmerin/des Unternehmers und ihre Vollmachten.

Handelsvermittlerin/Handelsvermittler:

Kommissionärin/Kommissionär. Selbstständige Handelsvertreterin/Selbstständiger
Handelsvertreter. Maklerin/Makler.

Unternehmen:

Arten. Rechtsformen. Finanzierung. Unternehmensführung. Unternehmensgründung (persönliche, rechtliche, infrastrukturelle und finanzielle Voraussetzungen. Behörden und Kontaktstellen). Sanierung. Auflösung. Insolvenz. Privatkonkurs.

Außenhandel:

Formen. Zahlungs- und Leistungsbilanz.

Versicherungen:

Formen. Vertrag.

Personalwesen:

Organisation. Stellenbewerbung. Lebenslauf. Dienstzeugnis.

Marktorganisationen:
Märkte. Messen. Ausstellungen. Auktionen. Börsen.

Steuern:
Begriff. Arten. Steuererklärung. Steuerbescheid. Rechtsmittel. Finanzverwaltung.

Schriftverkehr:
Normung und Gliederung von Schriftstücken. Gestalten und Ausfertigen von Schriftstücken für den privaten und betrieblichen Schriftverkehr.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Wirtschaft:
Wirtschaftssysteme.

Der Betrieb:
Arbeitsplatzgestaltung .

Geld- und Kreditwesen:
Währungssysteme. Finanzierung. Wechsel.

Außenhandel.

Schriftverkehr.

Didaktische Grundsätze:

Bei der Auswahl der Sachgebiete ist neben der Verflechtung der Wirtschaftskunde mit dem Schriftverkehr im Besonderen auf das fachübergreifende Prinzip Bedacht zu nehmen. Dies gilt vornehmlich für die Unterrichtsgegenstände „Rechnungswesen“ und „Politische Bildung“.

Die Bedeutung der Ökologie ist entsprechend zu betonen.

Die Schriftstücke sind weitgehend unter Einsatz moderner Bürotechnik zu erstellen, wobei eine enge Zusammenarbeit mit dem Unterrichtsgegenstand „Textverarbeitung“ notwendig ist.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

R e c h n u n g s w e s e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll die im Wirtschaftsleben vorkommenden Rechnungen beherrschen und anwenden können.

Er soll dabei die Ergebnisse vor der Rechenausführung schätzen, den Rechner sinnvoll einsetzen und die Rechenaufgabe formgerecht lösen können.

Der Schüler soll den Zweck einer geordneten Buchführung verstehen.

Er soll Kenntnisse und Fertigkeiten zur praktischen Durchführung der Buchführung erlangen und betriebliche und steuerliche Auswertungen durchführen können.

Er soll zu wirtschaftlichem und sozialem Verhalten sowie kritischem Verständnis gegenüber lohn- und preispolitischen Maßnahmen befähigt sein und die Bedeutung eines funktionierenden Rechnungswesens für das Unternehmen und die Gesamtwirtschaft kennen.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

K a u f m ä n n i s c h e s R e c h n e n

Einführung in das kaufmännische Rechnen:

Durchschnittsrechnung (Durchschnittsumsatz, Durchschnittspreise).

Verteilungsrechnung (Spesenverteilung, Gewinnverteilung). Bargeldverrechnung.

Valutenrechnung.

Mengen- und Preisberechnungen:

Rechnungsausstellung, Rabatt, Skonto, Umsatzsteuer, Preiserhöhungen, Preissenkungen, Angebotsvergleiche, Kennzahlen der Lagerhaltung.

Kalkulation:

Bezugskalkulation, Absatzkalkulation.

Personalverrechnung:

Lehrlingsentschädigung, Löhne, Gehälter, Provisionsberechnungen.

Spar- und Finanzierungsformen:

Lieferantenkredit, Diskontkredit, Ratenkredit, Ertrags- und Kostenvergleiche.

Controlling:

Berechnung und Interpretation von Kennzahlen.

Spezielle betriebswirtschaftliche Berechnungen:

Anlagenbewertung, Indexrechnung, Statistiken.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Einführung in das kaufmännische Rechnen:

Valutenrechnung.

Mengen- und Preisberechnungen:

Kennzahlen der Lagerhaltung.

Kalkulation.

Personalverrechnung.

Spar- und Finanzierungsformen.

Controlling.

Spezielle betriebswirtschaftliche Berechnungen:
Indexrechnung.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

B u c h f ü h r u n g

Grundlagen der Buchführung:
Notwendigkeit der Buchführung. Formvorschriften. Belege.

Nebenaufzeichnungen der Buchführung:
Kassabuch. Wareneingangsbuch. Inventarium. Anlagenverzeichnis.

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung:
Aufzeichnungen. Erfolgsermittlung.

Doppelte Buchführung:
Eröffnung. Kontierung. Buchen von Geschäftsfällen. Abschluss. Der österreichische Einheitskontenrahmen.

Bilanzlehre:
Abschlusstabelle mit einfachen Um- und Nachbuchungen.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Doppelte Buchführung:
Buchen von Geschäftsfällen.

Bilanzlehre.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Häufigkeit des Auftretens in der Praxis des Lehrberufes.

Demnach ist beim kaufmännischen Rechnen Gewicht auf die Zusammenhänge der berufsbezogenen wirtschaftlichen Vorgänge und ihre rechnerische Erfassung zu legen. Der Interpretation der Ergebnisse kommt große erzieherische Bedeutung zu.

Der Lehrstoff der Buchführung soll anhand vollständiger, kleinerer Geschäftsbeispiele erarbeitet werden; dabei empfiehlt es sich, auf belegunterstützte Geschäftsfälle aufzubauen.

Etwaige mangelhafte Rechenfertigkeiten (z.B. Schluss-, Prozent- oder Zinsenrechnungen) sind nicht isoliert, sondern im Rahmen der in Rechnungswesen vorkommenden Rechnungen zu üben und anzuwenden.

Der äußeren Form aller Ausarbeitungen ist besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

C o m p u t e r u n t e r s t ü t z t e s R e c h n u n g s w e s e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll einfache kaufmännische Problemstellungen unter Verwendung von Standardsoftwarepaketen lösen können.

Er soll den Warenfluss eines Betriebes datenverarbeitungsgerecht erfassen sowie Computerausdrucke lesen können.

Er soll mit dem Einsatz der modernen Bürotechnik und den damit verbundenen ergonomischen und arbeitsorganisatorischen Problemen vertraut sein.

Lehrstoff:

Organisation des computerunterstützten Rechnungswesens:
Grundlagen. Einsatz. Datenschutz.

Praxisbezogene Anwendungen:
Warenbewirtschaftung. Buchhaltung.

Didaktische Grundsätze:

Schwerpunkt soll auf die Bedienung der Geräte und die Verwendung von Standardsoftwarepaketen gelegt werden.

Datensicherung und Fehlerkontrollen sind laufend durchzuführen.

Der Lehrstoff soll anhand vollständiger, kleinerer Geschäftsbeispiele erarbeitet werden; dabei empfiehlt es sich, auf belegunterstützte Geschäftsfälle aufzubauen.

F a c h u n t e r r i c h t

H a r d - u n d S o f t w a r e k u n d e

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll den Aufbau, die Funktion und die Einsatzmöglichkeiten elektronischer Informationsverarbeitungsanlagen kennen und diese Geräte bedienen können.

Er soll Standardsoftware der Berufspraxis einsetzen können und Informationen auf elektronischem Weg beschaffen und weitergeben können.

Er soll über die Rechtsgrundlagen und die gesellschaftlichen Auswirkungen des Einsatzes der elektronischen Informationsverarbeitung Bescheid wissen.

Der Schüler soll systematische Warenkenntnisse der Hard- und Software haben und den Sprachschatz der EDV beherrschen.

Er soll fähig sein, das Wissen im Einkauf, in der Lagerhaltung und im Verkauf anzuwenden.

Lehrstoff:

Elektrotechnische Grundlagen:

Größen und Einheiten. Stromarten. Leitungen und Kabel. Versorgung. Einschlägige Sicherheitsvorschriften. Unfallschutz.

Kenntnisse über Hardware:

Arbeitsweise von Computern. Aufbau eines Personalcomputers. Prozessorarten. Massenspeicher. Drucker, Grafikkarten und Monitore. Soundkarten. Netzwerkkarten. Zusätzliche Peripheriegeräte.

Betriebssysteme:

MS-DOS. Windows. OS/2. NT. Neue Systeme.

Informations- und Kommunikationsnetze:

Aufbau von Netzen. Funktionen von Servern in Netzwerken. Informationsbeschaffung über lokale und globale elektronische Netzwerke.

Standard-Anwendersoftware:

Textprogramme. Tabellenkalkulation. Datenbanken. Buchhaltungsprogramme. Grafik- und Bildbearbeitungsprogramme. Desktoppublishing-Software. Tools. CAD-Programme. Virenschutz.

PC-Installation:

Festplattenformatierung und -partitionierung. Konfigurierung von Steckkarten. Druckereinstellung. Modifizierung und Erstellung von Config-Dateien. Batch-Datei-Programmierung. Netzwerkinstallation. Softwareinstallation und -deinstallation.

Programmiersprachen:

Übersicht und Grundlagen.

Rechtsgrundlagen:

Softwarerecht und Datenschutz. Vertragsarten.

Kundenbedarfsermittlung:

Ermittlung von Anforderungen. Ermittlung von Lösungskonzepten. Konzeptentwicklung. Ergonomie.

Didaktische Grundsätze:

Beim Unterricht des speziellen Lehrstoffes der Fachbereiche sind die diesem Lehrstoff vorangestellten Themen entsprechend den Waren und Warengruppen zu berücksichtigen.

Im Besonderen sind Herstellungsweisen, physikalisches, technologisches und anderes Grundlagenwissen soweit zu behandeln, als diese Kenntnisse für das Verständnis und für die Verkaufstätigkeit notwendig sind.

Bei der Erarbeitung und Wiederholung des Lehrstoffes empfiehlt es sich Produktdeklarationen, Prospekte, Bedienungs- und Gebrauchsanweisungen zu verwenden.

Auf die Fachliteratur ist hinzuweisen.

Übungen und Experimente sind zur besseren Veranschaulichung zu berücksichtigen.

Der Einsatz von EDV-Geräten ist integrativer Bestandteil des Unterrichts.

Herstellungsweisen, physikalisches, technologisches und anderes Grundlagenwissen sind nur insoweit zu behandeln, wie dies für das Verständnis der Arbeitsweise eines Datenverarbeitungssystems und für den weiteren Unterricht unbedingt erforderlich ist.

Datensicherung und Fehlerkontrollen sind laufend durchzuführen.

Der komplexe Bereich neuer Technologien und neuer Techniken bedarf auch adäquater kooperativer Arbeits- und Unterrichtsformen.

Die Blockung von Unterrichtsstunden ist zweckmäßig.

T e x t v e r a r b e i t u n g

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll nach dem Zehn-Finger-Tastsystem schreiben können.

Er soll Geschäftsbriefe und sonstige Schriftstücke normgerecht, formschön und fehlerfrei anfertigen können.

Er soll mit einschlägigen Geräten und bürotechnischen Hilfsmitteln arbeiten und die Standardfunktionen eines Textverarbeitungsprogrammes anwenden können.

Der Schüler soll sich der Wirkung eines gut gestalteten Schriftstückes bewusst sein.

Lehrstoff:

Zehn-Finger-Tastschreiben:

Buchstaben, Ziffern, Zeichen und Funktionstasten. Abschreibübungen.

Schriftstückgestaltung:

Genormte und freigestaltete Schriftstücke. Anfertigen von Schriftstücken nach Konzepten und ungegliederten Vorlagen. Ausfüllen von Formularen. Anwenden praxisgerechter Korrekturverfahren.

Textverarbeitungsprogramme:

Standardfunktionen. Anwendung bei der Textbearbeitung.

Didaktische Grundsätze:

Auf die Bedienung der Textverarbeitungsgeräte und der nötigen Betriebsfunktionen soll unter Zuhilfenahme der Betriebsanleitungen geachtet werden.

Bei allen Übungen soll unter Beachtung der geltenden Normen auf die Verwendbarkeit in der beruflichen Praxis geachtet werden, weshalb die Texte und Schriftstücke sich auf die berufliche und schulische Erfahrung der Schüler beziehen sollen.

Die in der Bildungs- und Lehraufgabe geforderten Arbeitsqualitäten sollen der Schreibgeschwindigkeit übergeordnet werden.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

W e r b e - u n d P r ä s e n t a t i o n s t e c h n i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll im Rahmen eines Marketingkonzeptes wesentliche Teile der Werbung und Verkaufsförderung beherrschen und umsetzen können.

Er soll optische und akustische Informationsträger werbewirksam gestalten und einsetzen können.

Er soll die Waren des Fachbereiches nach Gestaltungsgrundsätzen präsentieren können.

Der Schüler soll kreativ arbeiten und eigene Ideen umsetzen können.

Lehrstoff:

Werbung und Verkaufsförderung:

Gesetzliche Grundlagen. Werbelehre. Publicrelations. Corporate Identity. Werbeplanung.

Werbegestaltung:

Linie, Schrift, Raum, Farbe und Licht.

Fertigungstechniken:

Entwurf. Herstellen von Schriften und Hilfsmitteln.

Warenpräsentation:

Ideenfindung. Preisschilder. Ankündigungen. Blickfang. Beleuchtung. Branchenübliche Darstellung von Waren im Verkaufsraum, im Schaufenster und außerhalb des Betriebes.

EDV-Präsentation:

Erstellen und Gestalten von Bildschirmgrafiken und Präsentationen. Erstellen und Gestalten von Webseiten.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die detaillierte Auswahl und Behandlung des Lehrstoffes ist die Bedeutung in der Praxis des EDV-Kaufmannes.

Es ist großer Wert auf Förderung der Kreativität sowie Stärkung des Selbstvertrauens zu legen; der Einbau von Lehrausgängen zwecks Ideenfindung durch Geschäftsstraßen wird empfohlen.

In allen Bereichen der Werbung und Verkaufsförderung sind neueste Technologien unter Verwendung von modernsten Hilfsmitteln und Geräten einzusetzen, wobei ökonomische und ökologische Grundsätze zu beachten sind.

V e r k a u f s t e c h n i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll die psychologischen Grundlagen des Verkaufens kennen sowie den Ablauf eines zielorientierten Verkaufsgespräches beherrschen.

Er soll sich seiner Verantwortung als Verkäufer gegenüber der Wirtschaft und den Konsumenten bewusst sein.

Lehrstoff:

Verkaufpsychologische Grundlagen:

Zielgruppen. Kaufmotive. Gesprächsplanung. Gesprächsführung. Diskussion. Argumentation.

Gespräche mit Kunden:

Sprachnormen beim Empfang. Mitteilungs- und Fragetechniken bei der Auskunft und Beratung. Spezielle Beratungsgespräche mit Kaufinteressenten. Auskunftstechniken zu betrieblichen Leistungsangeboten.

Sonderfälle:

Beschwerden. Diebstahl. Reklamation.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die detaillierte Auswahl und Behandlung des Lehrstoffes ist die Bedeutung in der Praxis des EDV-Kaufmannes.

Die einzelnen Lehrstoffinhalte sollen nicht isoliert, sondern im integrativen Zusammenhang unterrichtet werden. Methodisch empfiehlt sich der Einbau von Rollenspielen und Verkaufsgesprächen, wobei auf die größtmögliche Selbstständigkeit der Schüler bedacht zu nehmen ist.

Die Querverbindungen zu den Unterrichtsgegenständen „Hard- und Softwarekunde“, „Werbe- und Präsentationstechnik“ und insbesondere zu „Deutsch und Kommunikation“ sollen aus Gründen der Argumentation und Präsentation gepflegt werden.

Der Pflege der Sprache ist besonderes Augenmerk beizumessen.

Zur Sicherung des Unterrichtserfolges empfiehlt sich, Waren und audiovisuelle Mittel einzusetzen.