|  |
| --- |
| Zielanalyse Stand: 2020 |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | Zeitrichtwert  |
| WEC | Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce | 60 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 06 | Servicekommunikation kundenorientiert gestalten | 2 |
| Kernkompetenz |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle im Rahmen eines kundenorientierten Serviceangebotes auszuwählen, zu nutzen und an veränderte Kundenbedürfnisse anzupassen. |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |

| Bildungsplan |  | didaktisch-methodische Analyse |
| --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation im Service von der Beratung vor dem Kauf bis zum After-Sales-Service. Sie sehen diese als Chance, gezielt mit den Kunden in Kontakt zu treten und die Kundenbindung zu festigen. Sie analysieren die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden hinsichtlich Erreichbarkeit und Beratungsintensität. Dabei berücksichtigen sie auch den Komplexitätsgrad der Produkte. |  | **LS01 Kundenkommunikation analysieren** | MitarbeiterhandbuchProzessbeschreibung | systematisch vorgehenProblem erkennen und zur Lösung beitragenInformationen austauschenEntscheidungen treffenrationell und zielgerichtet arbeiten |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Wege, über die Kunden mit dem Unternehmen in Kontakt treten können. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie verfolgen technische Entwicklungen und schätzen diese im Hinblick auf die Servicekommunikation ein. Sie recherchieren rechtliche Regelungen zur Nutzung der einzelnen Servicekanäle. |  | **LS02 Servicekanäle analysieren** | PräsentationBericht | Gesetzestexte anwendenProblemstellungen oder Arbeitsziele erkennenEntscheidungen treffensystematisch vorgehenmit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 12 |
| Entsprechend der Serviceanlässe wählen sie situationsgerecht passende, miteinander abgestimmte Kanäle aus und entwickeln Konzepte zur Umsetzung. Diese beinhalten sowohl notwendige technische Voraussetzungen als auch Anforderungen an die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. |  | **LS03 Konzept zu den Servicekanälen entwickeln** | PräsentationMitarbeiterhandbuch | systematisch vorgehenbegründet vorgehensachlich argumentierenmit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler nehmen Kundenanliegen auf und bearbeiten sie gemäß den Vorgaben des Unternehmens. Sie kommunizieren mit den Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. |  | **LS04 Kundenanliegen bearbeiten** | NotizE-MailRezensionsfeedback Gesprächsleitfaden Hotline | Entscheidungen treffensich flexibel auf Situationen einstellenProblem erkennen und zur Lösung beitragenInformationen austauschenNotizen anfertigen |  | 03 |
| Sie versetzen sich in die Lage der Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen, Wünsche und Emotionen durch gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und des Verhaltens. Sie kommunizieren dabei auch in einer Fremdsprache und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. |  | **LS05 Situationsgerecht und kundenorientiert kommunizieren** | Kommunikationsleitfaden | begründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellenInformationen austauschensachlich argumentierenempatisch vorgehen | Fremdsprache | 03 |
| Sie wenden Strategien zur Lösung von Konflikten an und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. |  | **LS06 Konfliktlösungsstrategien anwenden** | Kommunikationsleitfaden | sich flexibel auf Situationen einstellenSpannungen ertragensachlich argumentieren |  | 04 |
| Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Unternehmens in die Kundenkommunikation mit dem Ziel ein, die Kaufentscheidung zu fördern und einen erfolgreichen Verkaufsabschluss zu erzielen. |  | **LS07 Zusatzangebote und Serviceleistungen einbeziehen** | Übersicht | sich flexibel auf Situationen einstellenErgebnisse zusammenfassen |  | 04 |
| Sie nutzen die Kommunikation mit den Kunden, um Informationen zur Zielgruppe zu erfassen und veränderte Kundenbedürfnisse aufzunehmen. Sie leiten diese an die entsprechenden Stellen im Unternehmen weiter. |  | **LS08 Informationen und Bedürfnisse aufnehmen** | BerichtE-MailHandlungsempfehlung | Ergebnisse dokumentierenInformationen austauschenInformationen strukturieren Problem erkennen und zur Lösung beitragen |  | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler ermitteln anhand von Kundenbewertungen den Erfolg ihrer Service- und Kommunikationsaktivitäten und werten sie aus. Sie passen die Kundenkommunikation des Unternehmens an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. |  | **LS09 Erfolg ermitteln und Kundenkommunikation optimieren** | Berichtoptimierter Kommunikationsleitfaden | Informationen auswertenInformationen austauschenProzesse optimierenbegründet vorgehenQualität sichern |  | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihr Service- und Kommunikationsverhalten. Sie reflektieren ihre Vorgehensweise im Umgang mit Kunden hinsichtlich der Kundenbindung. | [Umfassende Komptenz für das gesamte Lernfeld]Integrativ umsetzen |