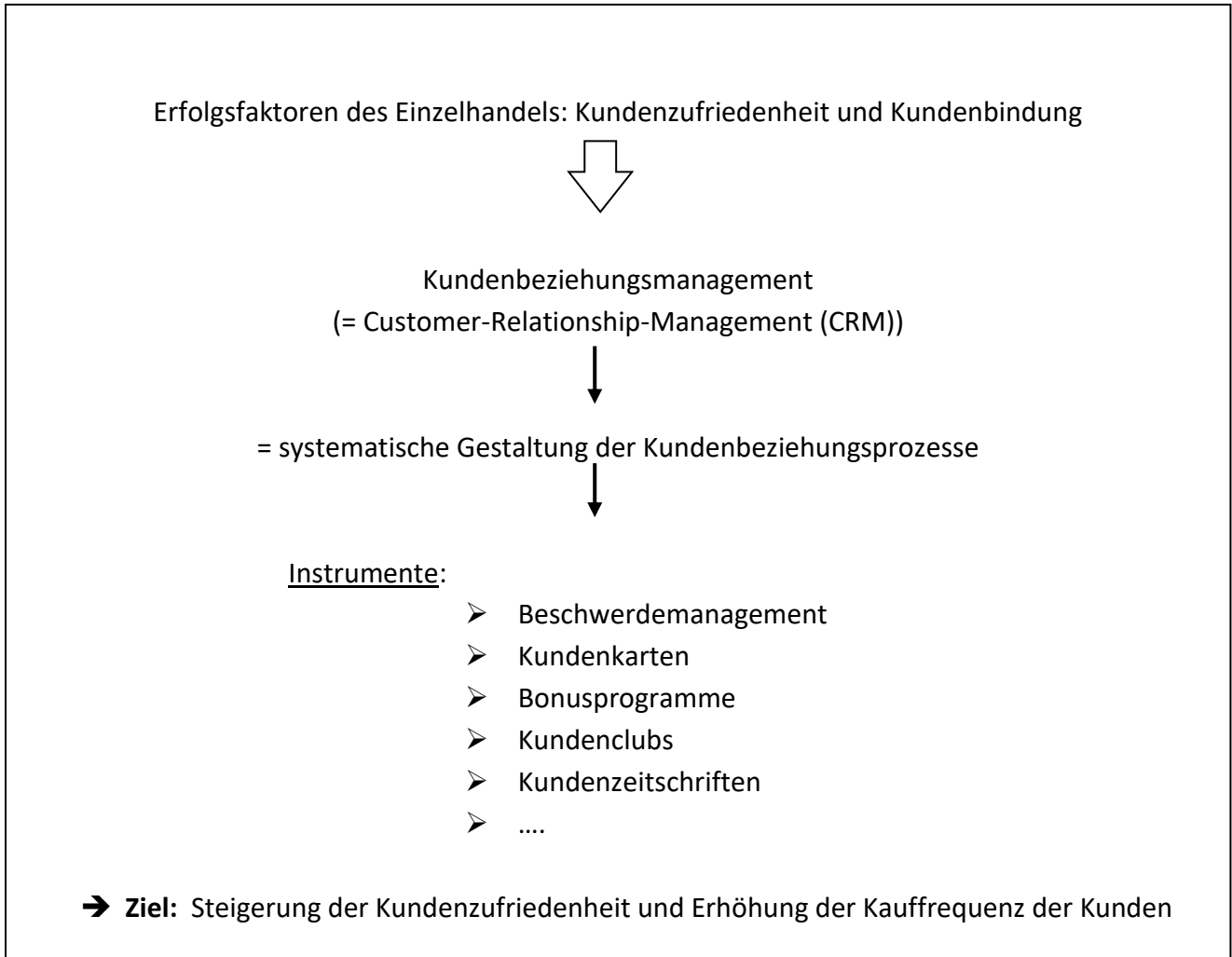


Lernfeld		Lernsituation
8	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	Customer Relationship Management (CRM) – Beschwerdemanagement
LÖSUNGSVORSCHLAG		

1. Schülerindividuelle Darstellung, z. B.:



2.

Systematisches Beschwerdemanagement



Ziel: Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit

Ablauf:

1. Beschwerdestimulierung
2. Beschwerdeannahme
3. Beschwerdebearbeitung
4. Reaktion des Unternehmens

Plakat und Postkarte: Schülerindividuelle Gestaltung, z. B. Postkarte

Sagen **Sie** uns
Ihre Meinung!

Name, Vorname: _____
 Straße: _____
 PLZ, Ort: _____
 E-Mail: _____
 Telefon: _____
 Datum: _____

*Bitte füllen Sie die Rückseite der Karte aus
und werfen Sie die Karte in die
bereitstehende Box! Vielen Dank!*

Vorderseite Postkarte

IHRE MEINUNG:

*Gerne können Sie uns Ihre Meinung auch
per E-Mail zukommen lassen:
info@warenhaus.de*

Rückseite Postkarte

Hinweis auf Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) durch die Lehrkraft notwendig!

Weitere Möglichkeiten zur Meinungsäußerung: z. B.

- ✓ Onlineformular auf der Homepage
- ✓ ansprechbare Mitarbeiter/innen
- ✓ ...