

Lernsituation	
WKE-LF08	CRM-Konzept entwickeln: Kundenkarte einführen

Aufträge

1. Erstellen Sie eine Präsentation, mit der Sie die Funktionen von Kundenkarten erläutern können.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

- A. Setzen Sie sich in Ihrem 3er-Team zusammen. Vor Ihnen liegen Informationen über die Kundenkarte eines Unternehmens.

Notieren Sie jede Leistung/Funktion der Kundenkarte auf einer Metaplankarte.

- B. Setzen Sie sich mit einem anderen 3er-Team zusammen.
 - Vergleichen und diskutieren Sie die Leistungen/Funktionen Ihrer beiden Teams.
 - Einigen Sie sich auf die drei Leistungen/Funktionen, die Ihnen am wichtigsten sind.
- C. Bestimmen Sie in Ihrem 6er-Team eine Teamsprecherin bzw. einen Teamsprecher, die bzw. der Ihre Ergebnisse im Plenum präsentiert.
- D. Diskutieren Sie die Ergebnisse im Plenum.
- E. Setzen Sie sich in Ihrem ursprünglichen 3er-Team zusammen. Einigen Sie sich auf die Leistungen/Funktionen, die Sie Herrn Schill vorschlagen wollen.

Lösungshinweis

Auftrag 1 wird mittels der Methode der wachsenden Gruppe bearbeitet. Die Lehrkraft besorgt im Vorfeld Kundenkartenanträge bzw. –informationen real existierender Unternehmen. Jede Gruppe erhält Informationen über eine Kundenkarte.

Zu A.:

Mögliche Leistungen/Funktionen von Kundenkarten:

- Kreditkartenfunktion
- warenbezogene Serviceleistungen
- Rabatt-/Bonussysteme
- Prämien
- Einladungen zu Events
- ...

Zu C. und D.:

Die Präsentation durch die einzelnen Gruppen und die Diskussion im Plenum wird durch die Lehrkraft moderiert.

2. Herr Schill ist im Moment persönlich nicht zu erreichen.

Formulieren Sie in Einzelarbeit eine E-Mail (Anlage 1) an Herrn Schill, in der Sie ihm (begründet) die Leistungen/Funktionen mitteilen, die Sie für das Warenhaus für wichtig erachten sowie mögliche Bedenken seitens der Kundinnen und Kunden (Anlage 2) schildern.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Formulierung der E-Mail:

- aussagekräftiger Betreff
- Anrede (Herr Schill)
- Einleitungssatz
- schülerindividuelle begründete Vorschläge und Schilderung möglicher Bedenken seitens der Kundinnen und Kunden
- Schlussformulierung
- Grußformel
- Name der Schülerin bzw. des Schülers

Im Anschluss an die Bearbeitung der Aufträge bietet es sich an, die persönlichen Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler als Nutzerinnen bzw. Nutzer von Kundenkarten im Plenum zu diskutieren.