|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse Stand: 2020 | | | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| WEC | Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 10 | Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, relevante Leistungskennzahlen für die Steuerung von Prozessen im E-Commerce zu ermitteln, aufzubereiten und mehrdimensional zu analysieren, um daraus Maßnahmen zur Optimierung zu entwickeln. | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |

| Bildungsplan |  | didaktisch-methodische Analyse | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Informationsbedarf für die Messung der Wirksamkeit und des Erfolgs der Prozesse im E-Commerce. Sie identifizieren sortimentsbezogene Leistungskennzahlen, Leistungskennzahlen zur Bewertung der Nutzerfreundlichkeit des Kaufprozesses sowie der Wirksamkeit der Online-Marketing-Maßnahmen. Sie bestimmen betriebswirtschaftliche Kennzahlen, die den Erfolg des Online-Vertriebs messen. |  | **LS01 Leistungskennzahlen der Prozesse im E-Commerce darstellen** | Mitarbeiterhandbuch  Formelsammlung | Kreativitätstechniken anwenden  systematisch vorgehen  methodengeleitet vorgehen  Formeln entwickeln  Abhängigkeiten finden  Schlussfolgerungen ziehen  zielgerichtet arbeiten  Verständnisfragen stellen |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler wählen auf der Grundlage der Ziele und der Strategie des Unternehmens Leistungskennzahlen aus und legen Sollwerte für die Erfolgsmessung des Online-Vertriebs fest. Dabei differenzieren sie zwischen strategischen und operativen Zielen und kennzeichnen mögliche Zielkonflikte. Sie ermitteln softwaregestützt (*Warenwirtschaftssystem, Analyseprogramme*) die Istwerte der Leistungskennzahlen. Zur detaillierten Analyse des Nutzerverhaltens wählen sie Instrumente kriteriengeleitet aus und setzen sie ein. Bei der Datenerhebung halten sie datenschutzrechtliche Vorgaben ein. Sie nutzen grafisch aufbereitete Daten für Vergleichs-, Entscheidungs- und Berichtszwecke und erstellen hierzu auch Statistiken. |  | **LS02 Sollwerte der Leistungskennzahlen aus den Unternehmenszielen ableiten** | Sollwerte  Präsentation | Zusammenhänge herstellen  Bewertungsmaßstäbe bilden |  | 08 |
| **LS03 Leistungskennzahlen softwaregestützt ermitteln** | Leistungskennzahlen  Präsentation | selbstständig planen und durchführen  systematisch vorgehen  methodengeleitet vorgehen  Notizen anfertigen  Ergebnisse zusammenfassen  Entscheidungen treffen  mit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 16 |
| Die Schülerinnen und Schüler interpretieren die ermittelten Leistungskennzahlen mehrdimensional und berücksichtigen dabei die Wechselwirkung zwischen den einzelnen Kennzahlenbereichen. |  | **LS04 Leistungskennzahlen interpretieren** | Bericht | systematisch vorgehen  Abhängigkeiten finden  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 04 |
| Sie führen Soll-Ist-Vergleiche durch, analysieren Abweichungsursachen und identifizieren Schwachstellen in den Prozessen. Auf Grundlage der gewonnenen Informationen ermitteln sie Optimierungspotenziale des Online-Vertriebs. Sie nehmen Optimierungen im eigenen Verantwortungsbereich vor. Internen Bereichen und externen Dienstleistern zeigen sie Optimierungspotenziale in deren Verantwortungsbereichen auf und präsentieren begründete Handlungsempfehlungen. |  | **LS05 Schwachstellenanalyse durchführen und Optimierungspotenziale erkennen** | Soll-Ist-Vergleich  Bericht | systematisch vorgehen  Zustände untersuchen  Abhängigkeiten finden  Zusammenhänge herstellen  Entscheidungen treffen |  | 06 |
| **LS06 Optimierungen veranlassen** | Handlungsempfehlungen  E-Mail  Gesprächsvorlage | Alternativen finden und bewerten  Arbeitsorganisation gestalten  Schlussfolgerungen ziehen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 06 |
| Sie testen alternative Umsetzungsmöglichkeiten in der Kontaktstrecke und im Kaufprozess, wählen Maßnahmen aus und setzen diese um. Sie beurteilen die Auswirkungen der umgesetzten Maßnahmen auf der Ebene des gesamten Unternehmens. Dabei berücksichtigen sie Ergebnisse von Kundenwertanalysen. |  | **LS07 Maßnahmen testen, auswählen und umsetzen** | Maßnahmenkatalog  Handlungsempfehlung | Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  Entscheidungen treffen |  | 08 |
| **LS08 Auswirkungen der Maßnahmen beurteilen** | Bericht | Schlussfolgerungen ziehen  Urteile verantwortungsbewusst bilden  begründet vorgehn |  | 04 |
| Sie prüfen, ob der Aufwand und der Nutzen der Optimierungen in einem angemessenen Verhältnis stehen. […] |  | **LS09 Aufwand und Nutzen der Optimierungen vergleichen** | Präsentation | systematisch vorgehen  Zustände untersuchen |  | 04 |
| […] Sie bewerten die Chancen und Risiken, die mit der Auswertung und Nutzung großer Datenmengen verbunden sind. |  | **LS10 Chancen und Risiken der Datennutzung bewerten** | Schulungsskript | Schlussfolgerungen ziehen  Probleme erkennen  Informationen darstellen |  | 04 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Bedeutung der Steuerung der Prozesse im E-Commerce als Regelkreis zur kontinuierlichen Verbesserung. […] | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]  Integrativ umsetzen | | | | | |