|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | überfachliche  Kompetenzen | 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** | Mitarbeiterhandbuch  Prozessbeschreibung | systematisch vorgehen  Problem erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen austauschen  Entscheidungen treffen  rationell 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** | Präsentation  Bericht | Gesetzestexte anwenden  Problemstellungen oder Arbeitsziele erkennen  Entscheidungen treffen  systematisch vorgehen  mit 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** | Präsentation  Mitarbeiterhandbuch | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  sachlich argumentieren  mit 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** | Notiz  E-Mail  Rezensionsfeedback  Gesprächsleitfaden Hotline | Entscheidungen treffen  sich flexibel auf Situationen einstellen  Problem erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen austauschen  Notizen 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 vorgehen  sich flexibel auf Situationen einstellen  Informationen austauschen  sachlich argumentieren  empatisch vorgehen | Fremdsprache | 03 |
| Sie wenden Strategien zur Lösung von Konflikten an und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. |  | **LS06 Konfliktlösungsstrategien anwenden** | Kommunikationsleitfaden | sich flexibel auf Situationen einstellen  Spannungen ertragen  sachlich 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 einstellen  Ergebnisse 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** | Bericht  E-Mail  Handlungsempfehlung | Ergebnisse dokumentieren  Informationen austauschen  Informationen 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** | Bericht  optimierter Kommunikationsleitfaden | Informationen auswerten  Informationen austauschen  Prozesse optimieren  begründet vorgehen  Qualität 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 | | | | | |