|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituation | |
| WKE-LF08 | CRM-Konzept entwickeln: Beschwerdemanagement einrichten |

**Aufträge**

1. Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit der Sie Herrn Schill den Begriff „Kundenbeziehungsmanagement“ und dessen Bedeutung für den Einzelhandel erläutern können.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerabhängige Gestaltung der Folie, z. B.:

|  |
| --- |
| Erfolgsfaktoren des Einzelhandels: Kundenzufriedenheit und Kundenbindung  🡫  Kundenbeziehungsmanagement  (= Customer-Relationship-Management (CRM))  = systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse  Instrumente:   * Beschwerdemanagement * Kundenkarten * Bonusprogramme * Kundenclubs * Kundenzeitschriften * …   🡪 Ziel: Steigerung der Kundenzufriedenheit und Erhöhung der Kauffrequenz der Kunden |

1. Aufgrund der bei Ihnen eingehenden E-Mails hat die Geschäftsleitung beschlossen, ein Beschwerdemanagement einzurichten. Es soll eine sog. „Meinungsbox“ im Warenhaus aufgestellt werden. In diese Box sollen die Kundinnen und Kunden „Meinungskarten“ einwerfen können.

* Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit der Sie die Ziele und den Ablauf eines systematischen Beschwerdemanagements erläutern können.
* Entwerfen Sie ein Plakat, mit dem die Kundinnen und Kunden auf die Meinungsbox aufmerksam gemacht werden sollen. Das Plakat soll an verschiedenen Stellen auf der Verkaufsfläche gut sichtbar angebracht werden.
* Entwerfen Sie eine Meinungskarte im Postkartenformat. Die Karte soll bei der Meinungsbox ausgelegt werden und den Kundinnen und Kunden die Meinungsäußerung erleichtern.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerabhängige Gestaltung der Folie, z. B.:

|  |
| --- |
| **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

**IHRE MEINUNG:**

*Gerne können Sie uns Ihre Meinung auch per E-Mail zukommen lassen:*

*info@warenhaus.de*

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 Rückseite Postkarte

Hinweis auf Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) durch die Lehrkraft notwendig!

1. Die Geschäftsleitung überlegt, weitere Maßnahmen zu ergreifen.

Verfassen Sie eine Handlungsempfehlung für die Geschäftsleitung, mit der Sie zwei weitere Möglichkeiten vorschlagen, wie die Kundinnen und Kunden ihre Meinung äußern können.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerabhängige Handlungsempfehlung mit Begründung.

Weitere Möglichkeiten zur Meinungsäußerung z. B.

* Onlineformular auf der Homepage
* ansprechbare Mitarbeiter/innen
* …