

Lernsituation „CRM-Konzept entwickeln“

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse Lernfeld 8:

Bildungsplan ¹			didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
[...] Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Servicepolitik als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei der Umsetzung. Sie entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander. [...]	Servicepolitik - Ziele - Arten der Serviceleistungen Customer Relationship Management - Ziele - Kundenkarte - Beschwerdemanagement - weitere Möglichkeiten	im Überblick	[...] LS CRM-Konzept entwickeln	[...] Präsentationsfolien Plakat Meinungskarte Handlungsempfehlung Präsentationen/Vorträge E-Mail	[...] selbstständig planen und durchführen begründet vorgehen systematisch vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen Entscheidungen treffen	[...] Projekt möglich *	[...] 05

*Die Kontrolle und Bewertung der Handlungsergebnisse durch die Schülerinnen und Schüler erfolgt jeweils direkt im Anschluss an die Bearbeitung der Situationen I, II und III. Dabei kontrollieren und bewerten die Schülerinnen und Schüler die Ergebnisse hinsichtlich fachlicher Richtigkeit und Vollständigkeit der Ausführung der Aufträge. Außerdem bewerten Sie jeweils die Handlungsverläufe und übernehmen ggf. Verbesserungsmöglichkeiten für ihr zukünftiges Handeln.

Situation I: Beschwerdemanagement einrichten

Die Plakate und Meinungskarten können z. B. mittels der Methode „Gallery Walk“ präsentiert werden. Die Schülerinnen und Schüler stellen dabei ihre Ergebnisse im Klassenraum aus. Ein Teammitglied bleibt bei der Arbeit stehen und erklärt diese. Die anderen Teammitglieder gehen durch den Raum und schauen sich die Ergebnisse der anderen Gruppen an. Alternativ können sich auch alle Teammitglieder die Ergebnisse der anderen Teams anschauen, keine bzw. keiner bleibt bei der eigenen Arbeit stehen.

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 20f.



Situation II: Kundenkarte einführen

Zur Bearbeitung des ersten Auftrags besorgt die Lehrkraft im Vorfeld Kundenkarteninformationen real existierender Unternehmen. Der Auftrag wird durch die Schülerinnen und Schüler mittels der Methode der wachsenden Gruppe durchgeführt.

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

Situation III: Weitere Kundenbindungsinstrumente vorschlagen

Vor der eigentlichen Bearbeitung der Situation wird im Plenum diskutiert und gesammelt, welche CRM-Maßnahmen von den Ausbildungsbetrieben der Schülerinnen und Schüler durchgeführt werden. Bei branchengemischten Klassen können die ggf. vorhandenen Unterschiede der Branchen thematisiert werden.

Die Präsentation der Strukturbilder kann z. B. mithilfe einer Dokumentenkamera erfolgen. Dabei präsentieren mehrere Schülerinnen und Schüler ihre Strukturen. Wichtig dabei ist, dass die Strukturen durch die Schülerinnen und Schüler erläutert werden.

Variante: Der Strukturlegetübung kann eine Sortieraufgabe vorgeschaltet werden.