

Zielanalyse		Stand: 2020
Beruf-Kurz	Ausbildungsberufe	Zeitrhythmuswert
WEC	Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce	60
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
06	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten	2
	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		LS03 Konzept zu den Servicekanälen entwickeln	Präsentation Mitarbeiterhandbuch	systematisch vorgehen begründet vorgehen sachlich argumentieren	Projekt möglich	06

Bildungsplan		didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
und entwickeln Konzepte zur Umsetzung. Diese beinhalten sowohl notwendige technische Voraussetzungen als auch Anforderungen an die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.				mit Medien sachgerecht umgehen		
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 Kunden einwänden 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		LS08 Informationen und Bedürfnisse aufnehmen	Bericht E-Mail Handlungsempfehlung	Ergebnisse dokumentieren Informationen austauschen Informationen strukturiert		06

Bildungsplan		didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Stellen im Unternehmen weiter.				rieren Problem erkennen und zur Lösung beitragen		
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 Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen					