Beruf: Kaufmann/-frau im E-Commerce, Jahrgangsstufe 11

Lernfeld: Servicekommunikation kundenorientiert gestalten

LS: 7 Wir beurteilen die Nutzung neuer Online-
 Vertriebskanäle

L.-Team: …..

Zeitrichtwert: 135 Min. geplanter Zeitbedarf der Lernsituation: ……; tatsächlicher Zeitbedarf: …………….

| Phase | Handlungen (inkl. **F**ach**k**ompetenz und andere Kompetenzen)Die Lernenden ...  | **Me**thoden**So**zialformen**M**e**d**ien | Bemerkungen  | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| O | **Einstieg**: Nach erfolgreicher Einführung der Jamando-Shopping-App (oder alternativ eines anderen Kanals) ist die Geschäftsleitung nun daran interessiert, den Erfolg dieses neuen Kanals auszuwerten. Die Projektgruppe wird beauftragt, entsprechende Auswertungen vorzunehmen und zu präsentieren. |  |  |  |
| I | …informieren sich über die Möglichkeiten zur Nutzungsauswertung des ausgewählten Vertriebskanals. |  | LF7alle Kanäle abdecken!!! |  |
| P | …wählen Kennzahlen (KPIs) aus, anhand derer die Nutzung bewertet werden soll.…planen die Einholung von Kundenfeedback. |  |  |  |
| D | …extrahieren Daten mit Hilfe der zur Verfügung stehenden Werkzeuge.…holen Rückmeldungen von den Nutzern und Kunden ein (z.B. Kommentare, Kundenbewertungen, Online-Fragebogen).…werten die gewonnenen Daten aus (z.B. mit Hilfe einer Tabellenkalkulation)…ermitteln die in der Planungsphase ausgewählten Kennzahlen.…stellen die Informationen und Kennzahlen grafisch dar. |  |  |  |
| B | …bewerten anhand der ermittelten Kennzahlen den Erfolg der Umstellung auf den neuen Online-Vertriebskanal. |  |  |  |
| R |  |  |  |  |
| Ü |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |