**Erwartungshorizont Lernsituation 1, Begrüßungs-E-Mail:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Absolute Kennzahlen** | Drücken für sich stehende Informationen aus. Es wird eine isolierte Mengen-/Anzahlangabe dargestellt, z. B. den Umsatz im Monat |
| **Verhältniszahlen** | Drücken mehrere Zahlen in Beziehung zueinander aus (Verzahnung), z. B. Umsatz je Mitarbeiter im Monat |
| **Quantitative Kennzahlen** | Sind eindeutig messbar:   * Mitarbeiterzahl im E-Mail-Kundenkontakt im Monat * Gesamtkosten der Marketingkampagne xy * Marktanteil im Bereich Jeans Herren im Monat * Umsatzentwicklung im Quartal 01 |
| **Qualitative Kennzahlen** | Sind nicht eindeutig messbar bzw. nur mit Hilfe von Indikatoren:   * Kundenzufriedenheit * Servicequalität * Produktqualität nah Ansicht der Kunden * Wahrnehmung als Onlinevertrieb |
| **KPI** | Key Performance Indicator, z. B.   * Conversion Rate * Retourenquote * Durchschnittlicher Warenkorbwert * Visits |
| **Soll-Ist-Vergleich** | Zielwerte (Soll) werden mit den tatsächlichen Werten (Ist) verglichen. Die Verfehlung des Sollzustands muss mit einer situationsorientieren Abweichungsanalyse begründet werden. |