|  |  |
| --- | --- |
| Ausbildungsberuf | Verkäufer/-innen / Einzelhandelskaufleute |
| Zusatzqualifikation | E-Commerce (80 Std.) |
| Modul 1 | Grundlagen E-Commerce (20 Stunden) |
| Lernsituation 1.3 | Die Auszubildenden identifizieren mögliche Kundenkontaktpunkte ihres Ausbildungsbetriebes und erarbeiten darauf aufbauend eine Customer Journey für einen beispielhaften Musterkunden. (8 Stunden) |
| **Einstieg in die Sequenz**    Im Rahmen eines Kurzvortrags bekommen die Auszubildenden eine Einführung in die Phasen des Customer Journey und lernen erste mögliche Kundenkontaktpunkte innerhalb dieses Weges kennen. Dazu erhalten sie einen Steckbrief, um einen Einblick in die Erstellung eines Musterkunden (Persona) zu bekommen. | **Handlungsprodukt/Lernergebnis**   * Zusammenfassung: Welche Touchpoints nutzt mein Ausbildungsbetrieb und auf welche Geräte sind diese ausgerichtet? * Erstellung einer Persona (Musterkunde) * Erstellung Customer Journey |
| **Wesentliche Kompetenzen**  Die SuS   * kennen den Begriff der Customer Journey und unterscheiden die einzelnen Phasen * identifizieren die Kundenkontaktpunkte und somit auch die möglichen Kanäle und Geräte zur Interaktion * können die darauf aufbauenden Kanalstrategien von Unternehmen unterscheiden * erstellen einen Musterkunden und darauf aufbauend eine passende Customer Journey für ihren Ausbildungsbetrieb | **Konkretisierung der Inhalte**   * Einstiegsszenario Kurzvortrag: Phasen des Customer Journey und mögliche Touchpoints innerhalb des Customer Journey * WBT zu Kundenkontaktpunkte mit Aufgabe zur Identifikation der einzelnen Kanäle und Geräte * Erarbeitung eines typischen Musterkunden * Erarbeitung eines Customer Journey anhand des erstellten Kundensteckbriefes für das eigene Ausbildungsunternehmen mit allen relevanten Touchpoints |
| **Lern- und Arbeitstechniken**   * Kurzvortrag (PP-Präsentation) * Erarbeitung der Aufgabe Identifikation von Touchpoints und deren Geräten in Kleingruppen * Gruppendiskussion mit den SuS über die Ergebnisse * Erstellung eines Customer Journey in PP o.ä. mit allen relevanten Touchpoints für das eigene Ausbildungsunternehmen * Präsentation Steckbrief und Customer Journey. | |
| **Unterrichtsmaterialien/Fundstelle**   * Kurzvortrag "Customer Journey" (PowerPoint) (Präsenz) * Aufgabenbearbeitung in Kleingruppen (Präsenz) * WBT "Kundenkontaktpunkte & Customer Journey" mit Wiederholungsfragen/-aufgaben (Distanz) * Vorlage Steckbrief und Customer Journey für Aufgabe (Präsenz/Distanz) * Gruppendiskussion (Präsenz) | |
| **Organisatorische Hinweise**  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation*   * + - EDV-Raum     - Laptops oder Tablets     - Internetzugang, WLAN | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)