Die Lernsituation 3.4 „Konditionen und Bezahlverfahren im Online-Vertrieb anbieten“, stellt die vierte Lernsituation des Lernfelds 3 *„*Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten*“* dar. Für ein besseres Verständnis werden einige Leitgedanken und Intentionen zu dieser Lernsituation aufgeführt.

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren mögliche Bezahlverfahren und bewerten diese anhand geeigneter Kriterien. Diese Überlegungen bilden die Basis, Ergebnisse einer Entscheidung für geeignete Bezahlverfahren des Onlineshops zu fällen und argumentativ zu unterstützen.

Die in der Lernsituation 3.4 abgebildete Kernkompetenz basiert auf der Erkenntnis, dass der Hauptgrund für Kaufabbrüche in Online-Shops […] eine nicht verfügbare Zahlungsmethode ist! (vgl. dazu u.a. Studien zum Bezahlverhalten von Kunden, aufgeführt unter Fundstellen in der Datei 2-LF3\_Dokumentation-Gestaltung)

Bezahlverfahren werden dabei gezielt bestimmten Kundengruppen angeboten oder verwehrt. Der Kauf auf Rechnung steht hier besonders im Fokus. Einerseits ist er ein sehr beliebtes Bezahlverfahren, bei dem der Kauf seltener abgebrochen und der Umsatz gesteigert werden. Andererseits führt dieses Bezahlverfahren aber auch zu hohen Ausfällen.

Exemplarisch werden hier für unterschiedliche Situationen Algorithmen im Sinne einer eindeutigen Handlungsvorschrift zur Problemlösung verdeutlicht und für ähnliche Fälle entwickelt und formal dargestellt (Erwerb informatischer Grundkenntnisse). Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die strategische Bedeutung der im Verkaufsprozess gewonnenen Daten für die algorithmische Entscheidungen.

Die Schülerinnen und Schüler haben in vorangegangenen Lernsituationen bereits Kompetenzen erworben, die in der LS 3.4 angewendet und vertieft worden sind. Hierzu zählen bspw. das Arbeiten in Gruppen, das Nehmen und Geben von Feedback sowie der Umgang mit digitalen Medien. Hierzu gehören auch das Durchführen einer gezielten Internetrecherche sowie die Anwendung von Programmen zur Textverarbeitung und zur Präsentation von Inhalten. Erweitert wird dieses Anwendungs-Know-how durch den Einsatz einer digitalen Kartenabfrage, die Kontrolle und Sicherung der eigenen Arbeitsergebnisse in der Cloud sowie die Entwicklung und formale Darstellung von Algorithmen in Excel.

Die Lernenden werden in der Lernsituation 3.4 in die Rolle von Auszubildenden eines Kaufmanns/einer Kauffrau im E-Commerce in einem Modellunternehmen (nach Wahl) versetzt. In ihrer Rolle arbeiten sie der Projektleitung zu. Auf diese Weise lösen sich die Auszubildenden von ihrem eigenen Ausbildungsbetrieb und werden für die Ausgangssituation sensibilisiert.

Ein Kaufmann/eine Kauffrau im E-Commerce arbeitet team- und projektorientiert. Im Einstiegsszenario der Lernsituation wird eine Teamsitzung mit dem Mitarbeiter Herr Kirchfeld, der Projektleiterin Frau Rispe und dem Geschäftsführer Herr Blanke angesetzt. Den Lernenden wird hierdurch verdeutlicht, dass unternehmerische Entscheidungen auf umfassende Analysen aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen basieren und die Kommunikation mit den Schnittstellen eine wesentliche Aufgabe eines Kaufmanns/einer Kauffrau im E-Commerce ist. Die Lernsituation knüpft an die Szenarien der Lernsituationen 2.1, 2.2 und 2.3a des Lernfeldes 2 an.

Hinweise zur Vertiefungsphase:

In der Bearbeitung der Lernsituation werden Bezahlverfahren aus der Perspektive des B2C Onlinehandels betrachtet. Daher sieht die Vertiefungsphase eine Erweiterung auf B2B Bereich vor. So kommt bspw. dem Kauf auf Rechnung im B2B eine noch größere Bedeutung zu.

Darüber hinaus bietet es sich an, die Besonderheiten der Bezahlverfahren im Tourismus zu thematisieren (u.a. sehr hoher Anteil von Kreditkarten).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Strukturierung der Lernsituation über die vollständige Handlung** | | |
| Handlungsphasen der Lerngruppe | | Mögliche Methoden, Medien, Arbeits- und Sozialformen |
| Analysieren/  Informieren | * Problemstellung erfassen | * Unterrichtsgespräch |
| Planen | * Priorisierung der Fragestellung: Brainstorming und Kartenabfrage nach unterschiedlichen Bezahlverfahren und deren Unterscheidungs-aspekten * Teams bilden * Abbrüche auf der Analyseseite mit Hilfe eines Analysetools ermitteln * Ursachen für die Abbrüche auf der Bezahlseite analysieren * Arbeitsschritte festlegen * Datenquellen und Fundstellen festlegen * Ergebnissicherung absprechen * Zeitrahmen absprechen * Aufgabenverteilung vornehmen | * Unterrichtsgespräch und Moderation * Kartenabfrage mit Clustern * Arbeits- und Informationsmaterial * Teamarbeit |
| Durchführen | * Sich mit Informationsvielfalt systematisch auseinandersetzen * Funktionsweise der unterschiedlichen Bezahl-verfahren erarbeiten und dokumentieren * arbeitsteiliges Auswerten der unterschiedlichen Bezahlverfahren in Hinblick auf die ausgewählten Aspekte * unbekannte Begriffe und Inhalte klären * Übersicht zur Strukturierung der Argumentationskette erstellen * Entscheidungsempfehlung für die jeweils favorisierten Bezahlverfahren in die Kollaborationssoftware einstellen; Begründung * Bewertung der Bezahlverfahren nach den diskutierten Aspekten, Priorisierung einzelner Aspekte, z.B. Kosten, Sicherheit; Entscheidung mittels App * Formulierung einer Handlungsempfehlung für den bestehenden Online-Shop Deutschland * Entwicklung von Algorithmen zur Steuerung der kundenindividuell angebotenen Bezahlverfahren | * Arbeits- und Informationsmaterial * Fachliteratur, Lehrbuch * Internetrecherche * Dokumentationsstruktur * Programme für Textverarbeitung und Visualisierungen von Inhalten, Kollaborationssoftware * Teamarbeit * Fish-Bowl-Diskussion  (s. hierzu Unterrichts-materialien) * Beobachtungsbögen * unter Umständen: Nutzwertanalyse |
| Kontrollieren  Bewerten | * Ergebnisse beurteilen | * Diskussion |
| Reflektieren | * finales Ergebnis * Erkenntnisse auf den eigenen Lern- und Arbeits- sowie Gruppenarbeitsprozess anwenden * Verbesserungsvorschläge aufnehmen * strategische Bedeutung der im Verkaufs-prozess gewonnenen Daten für die Auswahl von Bezahlverfahren reflektieren | * Diskussion, Unterrichtsgespräch |
| Vertiefen | * Erweiterung des Szenarios auf alternative Zielgruppen wie B2B und Tourismus * In diesem Zusammenhang Betrachtung von alternativen Zahlungskonditionen wie Lieferantenkredit, Skonto, Rabatte (Mengen, Treue-, Umsatzrabatte) und Gutscheine | * Diskussion, Unterrichtsgespräch * Arbeitsaufträge |

Autorteam: Dr. K. Huse, Erich-Gutenberg-Berufskolleg Köln

St. Meckel, Kaufmannsschule I Hagen

I. Schönfeld, Reinard-Mohn-BK Gütersloh

E. Katerndahl, Fachberatung BR Köln