|  |  |
| --- | --- |
| **1. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Geschäftsprozesse  **Lernfeld Nr. 3:** Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten **(120 UStd.)**  **Lernsituation Nr. 3.4** Konditionen und Bezahlverfahren im Online-Vertrieb anbieten **(24 UStd.)** | |
| Einstiegsszenario  Die Schülerinnen und Schüler werden in das Szenario einer Teamsitzung versetzt, in der die Expansion nach Belgien besprochen wird.  In dieser Teamsitzung weist der Mitarbeiter Herr Kirchfeld darauf hin, dass bezüglich der Bezahlverfahren in Belgien Unterschiede zum deutschen Markt existieren. Zum Beispiel zähle das Bezahlverfahren Bancontact (ehem. Mr. Cash) zu den beliebtesten online Bezahlverfahren im belgischen Raum für B2C Kunden und dürfe deshalb bei einer Expansion nach Belgien auf keinen Fall im Online-Shop fehlen.  „Das ist ein sehr wichtiger Hinweis Herr Kirchfeld“ meint Herr Blanke. „Einer aktuellen Studie zufolge ist ein Hauptgrund für Kaufabbrüche in Online-Shops eine nicht verfügbare Zahlungsmethode - das können wir uns bei einer Expansion nicht leisten. “  Die Schülerinnen und Schüler erhalten nun den Auftrag als Zuarbeit für Herrn Kirchfeld und Frau Rispe (Projektleitung) die Bezahlverfahren auf dem deutschen Markt zu untersuchen und in einer übersichtlichen Darstellung aufzubereiten, um eine Vergleichsmöglichkeit zum belgischen Raum zu generieren. Daraus ergeben sich auch Erkenntnisse für den bestehenden Online-Shop für Deutschland. Darauf basierend sollen die Schülerinnen und Schüler mögliche Handlungsvorschläge aufzeigen.  Ein Analysebericht von Frau Sommer hinsichtlich der eigenen Bezahlseite soll den Schülerinnen und Schülern bei der Darstellung der Handlungsvorschläge behilflich sein. | Handlungsprodukt/Lernergebnis  Analyse und Bewertung der für Deutschland angebotenen Bezahlverfahren und Aufbereitung in einer übersichtlichen Darstellung:   * Funktionsweise der Bezahlverfahren * Kosten (Berücksichtigung: Gesetz zur Umsetzung der Zweiten Zahlungsdienstrichtlinie) * Attraktivität für den Kunden (interessengruppenspezifisch, B2B oder B2C, Bestands- oder Neukunden etc.) * Sicherheit (Datenschutz) * Risiko von Zahlungsausfällen * Integration in den Online-Shop * Handlungsempfehlung unter Einbezug von Maßnahmen zur Reduzierung des Ausfallrisikos (Bonitätsprüfung, Algorithmen) * Integration in den Onlineshop   Handlungsvorschläge basierend auf den Erkenntnissen für den bestehenden Online-Shop für Deutschland  Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung  Entscheidungsfindung durch den Einsatz einer Kollaborationssoftware zur Unterstützung der Gruppenarbeitsphase  Klassenarbeit |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * nennen und strukturieren mögliche Bezahlverfahren (Nutzung einer digitalen Kartenabfrage). * beschreiben und bewerten verschiedene Bezahlverfahren anhand geeigneter Kriterien. * nutzen mit Hilfe eines Analysetools Abbrüche auf der Bezahlseite. * analysieren mögliche Ursachen für Abbrüche auf der Bezahlseite. * binden Finanzierungsangebote ein. * sind in der Lage, auf Basis konfliktärer Ergebnisse eine begründete Entscheidung für den Onlineshop zu fällen und argumentativ zu unterstützen. * verstehen und nutzen Algorithmen, um gezielt einzelne Bezahlverfahren anzubieten * geben und nehmen Feedback mit Hilfe von bestehenden App-Anwendungen. * nutzen das Internet zur zielgerichteten Informationsbeschaffung * kontrollieren und sichern Arbeitsergebnisse in der Cloud. * reflektieren eigene Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Informationsgehalt, Aktualität und Stichhaltigkeit. * reflektieren die strategische Bedeutung der im Verkaufsprozess gewonnenen Daten für die E-Commerce-Aktivitäten des Unternehmens mit der Konsequenz, Entscheidungen vor dem Hintergrund der Bonitätsprüfung und möglicher algorithmischer Verfahren zu hinterfragen. * integrieren ausgewählte Bezahlsysteme in den Onlineshop. | Konkretisierung der Inhalte   * mögliche Ursachen für Abbrüche auf der Bezahlseite * Nennung und Strukturierung möglicher Bezahlverfahren * Übersicht über mögliche Bezahlverfahren zu folgenden Aspekten:   + Funktionsweise   + Kosten   + Attraktivität für den Kunden (zielgruppenspezifisch B2B B2C, Neukunde oder Bestandskunde etc.)   + Sicherheit (Datenschutz)   + Risiko für Zahlungsausfälle unter Einbezug von Maßnahmen zu deren Vermeidung * Integration in den Online-Shop * Bewertung der Bezahlverfahren anhand geeigneter Kriterien * begründete Entscheidung für eine mögliche Optimierung der Bezahlverfahren im bestehenden Onlineshop * Funktionsweise und Grundprinzipien von algorithmischen Entscheidungen am Beispiel kundenspezifischer Bezahlverfahren * Finanzierungsangebote (Ratenkauf, Ratenkredit, Lieferantenkredit) * Rabatte (Mengen, Treue-, Umsatzrabatte) |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Einsatz einer Anwendungssoftware zur digitalen Kartenabfrage (z.B. oncoo.de) * Kriteriengeleitete Internetrecherche zur Informationsbeschaffung über die unterschiedlichen Bezahlverfahren (s.o.) * Diskussionsrunde in Form einer Fish-Bowl Methode zur Auswertung der bestehenden Bezahlverfahren * Feedbackregeln, um konstruktiv die erarbeiteten und in der Diskussionsrunde dargestellten Ergebnisse beleuchten zu können und eine sinnvolle Problemlösung aufzuzeigen * Kooperative Erstellung von Lernübersichten und Arbeitsergebnissen * Einsatz einer Kollaborationssoftware * Einsatz einer Feedback-App mit dem Smartphon zur endgültigen Entscheidungsfindung | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstellen  [www.Bundesfinanzministerium.de](http://www.Bundesfinanzministerium.de); [www.hv-bayern.de](http://www.hv-bayern.de)  Steireif, Alexander; Rieker, Rouven; Bückle, Markus: Handbuch Online-Shop, Rheinwerk Computing 2015  Internetquellen:  <https://www.ecommerce-leitfaden.de/studien/item/erfolgsfaktor-payment-2-auflage>  <https://www.ecommerce-leitfaden.de/studien/item/ratenkauf-im-e-commerce>  Studie Payment im E-Commerce Vol.19 Online <https://news.worldsites-schweiz.ch/kaufabbrueche-bei-online-shops-vermeiden.htm>  <https://www.ecommerce-leitfaden.de/studien/item/vorkassezahlung-im-internet-quo-vadis>  <https://www.ecommerce-leitfaden.de/ecl-v2/141-kapitel-4-zahlen-bitte-einfach-schnell-und-sicher>  <https://www.klarna.com/sofort/business/haendler-support/fragen-zur-sofort-gmbh/welche-kosten-fallen-fuer-die-nutzung-der-dienste-der-sofort-gmbh-an/>  [https://docs.google.com/document/d/1FfZU0AqEWtiXd7Ito6e7UiLzfpP5F\_D8CT9gtogaZlk/edit#](https://docs.google.com/document/d/1FfZU0AqEWtiXd7Ito6e7UiLzfpP5F_D8CT9gtogaZlk/edit)  <https://stripe.com/docs/testing>  <https://www.giropay.de/haendler/tool-center/shop-plug-ins/jtl-shop-plug-in/>  <https://guide.jtl-software.de/Sofort%C3%BCberweisung_in_JTL-Shop_einbinden>  <https://www.einzelhandel.de/images/E-Commerce/Publikationen/Handel_4.0/Two-Pager_Handel-4.0_Algorithmen--KI.pdf> | |
| Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation*  Internetzugang, BYOD oder Computerräume, Beamer  Kollaborationssoftware  Feedback-App | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse

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

St. Meckel, Kaufmannsschule I Hagen

I. Schönfeld, Reinard-Mohn-BK Gütersloh

E. Katerndahl, Fachberatung BR Köln