**LS 6.1 Die Kundenkommunikation der XYZ GmbH analysieren und neu ausrichten**

**Struktur für Blended Learning:**  (4 Präsenzphasen / 3 Distanzphasen)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **UE 01 Präsenz** | **UE 02 Distanz** | **UE 03 Präsenz** | **UE 04 Distanz** | **UE 05 Präsenz** |
| **Inhalte** | Analyse der LS  Sichtung Kundenbewertungen  Handlungsplan | Übersicht zu den verschiedene Kundenkommunikationskanäle | Kundenbewertungen und Pivot Tabellen | Erarbeitung der Handlungsempfehlungen | Handlungsempfehlungen präsentieren und begründen  Reflektion |
| **Synchron** | Plenums- und Gruppenarbeitsphasen | Per Videokonferenz:  Arbeitstreffen der Arbeitsgruppen;  Plenum: Präsentation der Arbeitsergebnisse und vergleichen | Kundenbewertungen auswerten; Diagramme erstellen;  In Kleingruppen: Vorstellung der Erkenntnisse | Per Videokonferenz:  Arbeitstreffen der Arbeitsgruppen;  Erarbeitung von Handlungsempfehlungen in Breakout-Räumen und Lernbegleitung durch die Lehrkraft | Plenum: Vorstellung der Handlungsergebnisse inkl. Diskussion  Kriteriengeleitetes Feedback zu den Handlungsprodukten  Selbstreflexion der Ergebnisse und des Arbeitsprozesses mittels Kann-Liste  Übungen / Vertiefungen |
| **Asynchron** |  | Einzelarbeit: Material auswerten und Kanäle beschreiben |  |  |  |
| **Material im LMS** | Einstiegssituation  Vorlage Handlungsplan  Kundenbewertungen | Arbeitsauftrag inkl. Material und Links zu den Kommunikationskanälen | Hilfen zu Pivot-Tabellen und Pivot-Diagrammen  Auswertungshilfen (Beobachtungsbogen) | Beschreibung der Kundentypen | Kriterienliste für Feedback (Fachlich, Präsentation)  Kann-Liste |
| **Handlungsprodukte/ Abzugeben im LMS** | Erste Erkenntnisse aus den Kundenbewertungen;  Handlungsplan für jede Gruppe | Übersicht zu den Kommunikationskanälen | Analyse der Kundenbewertungen nach verschiedenen Gründen/ Erkenntnisse aus den Beobachtungsbögen | Präsentationen mit Handlungsempfehlungen |  |
| **U-Std. ca.** | **3** | **4** | **4** | **4** | **3** |