**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 LSSichtung KundenbewertungenHandlungsplan  | Übersicht zu den verschiedene Kundenkommunikationskanäle  | Kundenbewertungen und Pivot Tabellen | Erarbeitung der Handlungsempfehlungen | Handlungsempfehlungen präsentieren und begründenReflektion |
| **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. DiskussionKriteriengeleitetes Feedback zu den HandlungsproduktenSelbstreflexion der Ergebnisse und des Arbeitsprozesses mittels Kann-ListeÜbungen / Vertiefungen |
| **Asynchron** |   | Einzelarbeit: Material auswerten und Kanäle beschreiben |  |  |  |
| **Material im LMS** | EinstiegssituationVorlage HandlungsplanKundenbewertungen | Arbeitsauftrag inkl. Material und Links zu den Kommunikationskanälen | Hilfen zu Pivot-Tabellen und Pivot-DiagrammenAuswertungshilfen (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** |