**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 12 Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen**  | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 12.1 | Beurteilung der wirtschaftlichen Situation der Agentur anhand von Bilanzkennzahlen und Erfolgsgrößen | 16 UStd. | Bezug LF 9 |
| 12.2 | Kennzahlen im Bestandskundengeschäft analysieren und Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln | 30 UStd. | Bezug LF2 + 3, LF 9 |
| 12.3 | Analyse der wirtschaftlichen Lage der Agentur im Rahmen der internen Kosten – und Leistungsrechnung | 20 UStd. | Bezug zu LF 9 |
| 12.4 | Einfache Deckungsbeiträge auf verschiedene Zielgrößen anwenden und für unternehmerische Entscheidungen heranziehen | 14 UStd. | Bezug zu LF 2 + 3 |
| … |  |  |  |
| … |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **3. Ausbildungsjahr** **Bündelungsfach:** Kundenprozesse**Lernfeld 12:** Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden (80 UStd.)**Lernsituation 12.2**: Kennzahlen im Bestandskundengeschäft analysieren und Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln (30 UStd.) |
| Einstiegsszenario Der Agent wird von seinem Steuerberater auf einen drohenden Liquiditätsengpass hingewiesen. Die fixen Kosten der Agentur sollten dringend überprüft werden. Die sinkenden Provisionszahlungen bereiten dem Agenten bereits seit Längerem Sorgen. Zur Stabilisierung der Zahlen im Bestandskundengeschäft möchte er Strategien zur besseren Kundenbindung entwickeln. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Liste relevanter Kennzahlen im Bestandskundengeschäft
* Visualisierung der ermittelten Kennzahlen
* Kundenfragebogen als Feedbackmöglichkeit für die Kundinnen und Kunden
* Kundenberatungsgespräch zur Rückgewinnung von Bestandskunden (Einwandbehandlung)

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Schriftliche Leistungsabfrage zu Kennzahlen
* Bewertung des Projektergebnisses
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* arbeiten mit vertrieblichen Statistiken und werten diese aus
* erkennen relevante Kennzahlen und bewerten diese im Hinblick auf situativ gegebene Daten (z. B. Branchenwerte, Marktentwicklung)
* nutzen geeignete digitale Tools zur Auswertung und Darstellung von Vertriebskennzahlen
* analysieren die Befragungsergebnisse und bewerten sie im Hinblick auf ihre Aussagefähigkeit (z. B. Stichprobengröße)
* können Beendigungsgründe aus Sicht der Kundinnen und Kunden nachvollziehen
* erkennen und entwickeln Maßnahmen zur Kundenbindung im Rahmen des Projektmanagements
* wenden die in LF X eingeführte Checkliste zur Projektdurchführung an
* nutzen ein Tool zur Dokumentation der Projektarbeitsprozesse
* entwickeln einen Kundenfragebogen unter Nutzung digitaler Werkzeuge.
* führen einen Upload der Gruppenergebnisse durch.
 | Konkretisierung der Inhalte* Bedeutung der Bestandskundenbindung in Abhängigkeit von den Vertriebskanälen
* Anlässe für Bestandskundenstorni
* Vertriebskennzahlen, z. B. Terminquote, Stornoquote
* Maßnahmen zur Bestandskundenbindung
 |
| Lern- und ArbeitstechnikenArbeit in Projektgruppen (Projektmanagement), Rollenspiel (KBG), Einzel- und Partnerarbeit (Kennzahlenberechnung) |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleFörderung Digitaler Schlüsselkompetenzen (Einleger DSK) |
| Organisatorische HinweiseEDV – Raum oder WLAN, Präsentationssoftware, Tabellenkalkulationssoftware, geeignetes Online–Tool zur Erstellung der Kundenabfrage |

 |

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