|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituation | |
| WKE-LF08 | CRM-Konzept entwickeln: Weitere Kundenbindungsinstrumente vorschlagen |

**Aufträge**

✄

1. Entwickeln Sie in Einzelarbeit eine Struktur für die Präsentation.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

|  |
| --- |
| 1. Schneiden Sie die Metaplankarten aus und erweitern Sie um fehlende Begriffe. |
| 1. Legen Sie die Begriffe auf einem DIN-A3-Blatt in eine sinnvolle Struktur. Kleben Sie die Begriffe anschließend fest. |
| 1. Verdeutlichen Sie Zusammenhänge durch Farben, Pfeile, Symbole, Verbindungslinien, handschriftliche Ergänzungen etc. |

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Hinweis zur Strukturlegeübung: Es gibt nicht DIE richtige Struktur, die Anordnung muss fachlich richtig sein, die Struktur als solche ist schülerindividuell.

1. Führen Sie die Präsentation durch.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Die Präsentation der Strukturbilder kann z. B. mithilfe einer Dokumentenkamera erfolgen. Dabei präsentieren mehrere Schülerinnen und Schüler ihre Strukturen. Wichtig dabei ist, dass die Strukturen durch die Schülerinnen und Schüler erläutert werden.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten sowohl den Handlungsverlauf als auch die Handlungsergebnisse und erkennen ggf. Verbesserungsmöglichkeiten für ihr zukünftiges Handeln.

Variante: Der Strukturlegeübung kann eine Sortieraufgabe vorgeschaltet werden.

Beispiel einer möglichen Struktur:

**Ziel:**

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Customer Relationship Management (CRM)

= systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse

Onlineformular auf der Homepage

ansprechbare Mitarbeiter/innen

Meinungskarten bzw. Meinungsbox

Beschwerdemanagement

= Auswertung von Kundenreklamationen

**Und/oder**

**+**

Kundenkarten

Kundenbindungs-instrumente

**weitere**

Kreditkarten-funktion

Prämien

Rabatt-/Bonus-systeme

Informationen

Einladung zu Events

Einladung zu Events

Kundenzeitschriften

Newsletter

**mögliche Leistungen/ Funktionen:**

Kundenzeitschriften

Newsletter

elektronisch und/oder in Papierform

**durch**