

Lernsituation	
WKE-LF08	CRM-Konzept entwickeln: Beschwerdemanagement einrichten

Aufträge

1. Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit der Sie Herrn Schill den Begriff „Kundenbeziehungsmanagement“ und dessen Bedeutung für den Einzelhandel erläutern können.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Gestaltung der Folie, z. B.:



2. Aufgrund der bei Ihnen eingehenden E-Mails hat die Geschäftsleitung beschlossen, ein Beschwerdemanagement einzurichten. Es soll eine sog. „Meinungsbox“ im Warenhaus aufgestellt werden. In diese Box sollen die Kundinnen und Kunden „Meinungskarten“ einwerfen können.
- Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit der Sie die Ziele und den Ablauf eines systematischen Beschwerdemanagements erläutern können.
 - Entwerfen Sie ein Plakat, mit dem die Kundinnen und Kunden auf die Meinungsbox aufmerksam gemacht werden sollen. Das Plakat soll an verschiedenen Stellen auf der Verkaufsfläche gut sichtbar angebracht werden.
 - Entwerfen Sie eine Meinungskarte im Postkartenformat. Die Karte soll bei der Meinungsbox ausgelegt werden und den Kundinnen und Kunden die Meinungsäußerung erleichtern.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Gestaltung der Folie, z. B.:

Systematisches Beschwerdemanagement



Ziel: Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit

Ablauf:

1. Beschwerdestimulierung
2. Beschwerdeannahme
3. Beschwerdebearbeitung
4. Reaktion des Unternehmens

Plakat und Postkarte: Schülerindividuelle Gestaltung, z. B. Postkarte

Sagen **Sie** uns
Ihre Meinung!

Name, Vorname : _____
Straße: _____
PLZ, Ort: _____
E-Mail: _____
Telefon: _____
Datum: _____

*Bitte füllen Sie die Rückseite der Karte aus
und werfen Sie die Karte in die bereitste-
hende Box! Vielen Dank!*

Vorderseite Postkarte

IHRE MEINUNG:

*Gerne können Sie uns Ihre Meinung auch
per E-Mail zukommen lassen:
info@warenhaus.de*

Rückseite Postkarte

Hinweis auf Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) durch die Lehrkraft notwendig!

3. Die Geschäftsleitung überlegt, weitere Maßnahmen zu ergreifen.

Verfassen Sie eine Handlungsempfehlung für die Geschäftsleitung, mit der Sie zwei wei-
tere Möglichkeiten vorschlagen, wie die Kundinnen und Kunden ihre Meinung äußern
können.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Handlungsempfehlung mit Begründung.

Weitere Möglichkeiten zur Meinungsäußerung z. B.

- Onlineformular auf der Homepage
- ansprechbare Mitarbeiter/innen
- ...