

## Modul 2 – Customer Journey und POS-Technologien

### Zusammenfassung

Dieses Modul beginnt mit einem Unterrichtsgespräch über die Zielgruppe der jeweiligen Ausbildungsbetriebe. (Wer ist mein Kunde? Was unterscheidet meinen Kunden vom Kunden meiner unmittelbaren Konkurrenz? Welche wichtigen Informationen benötige ich über meinen Kunden?) Nachdem sich die Auszubildenden die **E-Lecture** über die wesentlichen Merkmale einer Persona angeschaut haben, erstellen sie eine Persona für das eigene Ausbildungsunternehmen (**Unterrichtseinheit 1**).

Es schließt sich ein Unterrichtsgespräch über die Frage an, wann und wie der Kontakt zwischen der Persona und dem Ausbildungsunternehmen erfolgt. Dabei sollen sowohl herkömmliche aber vor allem digitale Kontaktpunkte identifiziert und gesammelt werden. Darauf aufbauend erfahren die Auszubildenden in einer **Audiodatei**, welche Bedeutung eine Customer Journey für den Ausbildungsbetrieb hat. In der Folge informieren sie sich mittels des Links <https://kompetenzzentrumhandel.de/digitalnavi-handel/> über die Phasen der Customer Journey und die vielfältigen digitalen POS-Technologien (**Unterrichtseinheit 2**).

Im Anschluss an die Informationssammlung bewerten die Auszubildenden die POS-Technologien und beschreiben die für ihren Ausbildungsbetrieb besonders relevanten Technologien. (**Unterrichtseinheit 3**).

In der letzten Unterrichtseinheit (**Unterrichtseinheit 4**) wenden die Auszubildenden das erlernte Wissen an, indem sie für ihre idealtypische Persona (aus Unterrichtseinheit 1) eine entsprechende Customer Journey mit allen relevanten Touchpoints und POS-Technologien erstellen.