

Modulablauf

Einheit	(Unterrichts-)Ziel	Did.-meth. Entscheidung	Aufbereitungsform/ Medium	Inhalte
1. Einführung in die Erstellung einer Persona	Charakterisierung eines idealtypischen Kunden	Die Auszubildenden identifizieren die wesentlichen Merkmale einer Persona und erstellen auf dieser Grundlage eine solche für ihren Ausbildungsbetrieb.	E-Lecture bzw. Interaktives Video	- Bedeutung und Merkmale einer Persona
2. Einführung in die Customer Journey	Betrachtung der verschiedenen Phasen der Customer Journey und Identifizierung der digitalen Touchpoints und zugehörigen POS-Technologien	Die Auszubildenden erkennen die Bedeutung der Customer Journey mit den Kundenkontaktpunkten für den eigenen Ausbildungsbetrieb.	Audiodatei Link Lückentext	- Phasen der Customer Journey - Touchpoints - Begriffe POS-Technologien
3. POS-Technologien	Beschreibung und Bewertung relevanter POS-Technologien	Die Auszubildenden grenzen verschiedene POS-Technologien voneinander ab und analysieren die für den Ausbildungsbetrieb bedeutsamen POS-Technologien.	Link Bewertungsbogen Übersicht Zuordnungsaufgabe Wörterrätsel	- POS-Technologien
4. Erstellen einer Customer Journey unter Berücksichtigung von Touchpoints und POS-Technologien	Handlungsprodukt: Konzept für eine Customer Journey im eigenen Ausbildungsbetrieb	Die Auszubildenden erstellen unter Einbeziehung des erworbenen Wissens und der zuvor erstellten Persona eine Customer Journey für ihren Ausbildungsbetrieb.	freie Gestaltungsmöglichkeit	vgl. Einheit 1-3
5. Sicherung/Festigung	Wissenüberprüfung	Die Auszubildenden überprüfen ihr Wissen anhand eines Abschlusstests. Das Kreuzworträtsel dient als didaktische Reserve.	Test Kreuzworträtsel	siehe oben