

Frage 1

Wählen Sie die richtigen Begriffe aus und bringen Sie die Phasen der Customer Journey in die richtige Reihenfolge!

Die erste Phase des Customer Journey bezeichnet man als [[1]]. Ist diese erste Phase abgeschlossen, folgt die Phase [[2]]. Darauf folgt die Phase [[3]]. Schließlich gelangt man zur Phase [[4]]. Zu guter Letzt erreicht man die Phase [[5]].

Besuch / Impuls / Information / Angebot / Bindung / Nachfrage / Antrag / Ablehnung / Improvisation / Verknüpfung

Frage 2

Welche Aussagen zur Customer Journey sind richtig? (3 richtige Aussagen)

- a) Die Reise, die eine Person bei der Suche nach einem Produkt oder nach einer Dienstleistung macht.
- b) Ein Weg für einen potenziellen Kunden, der in unterschiedliche Phasen aufgeteilt ist.
- c) Eine Reise, bei der Kunden viele Berührungspunkte (Touchpoints) zu einem Unternehmen haben können.
- d) Eine individuelle Kundenreise, die für jede Person gleich ist.

Frage 3

Was versteht man unter einer Persona? (1 richtige Aussage)

- a) der durchschnittliche Kunde
- b) der idealtypische Kunde
- c) der umsatzstärkste Kunde
- d) der interessierte Kunde

Frage 4

Richtig oder falsch?

Zur Erfolgserfassung einzelner Kundenkontaktpunkte (Touchpoints) sollten neben Leistungskennzahlen (Umsatz, Bestellungen) auch Interaktions-Kennzahlen (Verweildauer, Social-Media-Likes) berücksichtigt werden.

Frage 5

Richtig oder falsch?

Im stationären Handel wird die klassische Werbung mit Prospekten und Beilagen sowie Plakaten und City-Light-Postern deutlich an Bedeutung gewinnen.

Frage 6

Richtig oder falsch?

Einen erheblichen Bedeutungszuwachs am POS werden die digitale Verkaufsberatung und weitere digitale Services haben. Der Abholbereich (Click-and-Collect) wird ebenfalls an Relevanz gewinnen.

Frage 7

Richtig oder falsch?

Zustell- und Bringdienste sowie Retouren- und Beschwerdemanagement werden im Onlinehandel einen Bedeutungszuwachs erfahren. Im stationären Handel spielen diese Services eine untergeordnete Rolle.

Frage 8

Welche Aussage zum Thema Touchpoints ist korrekt? (1 richtige Aussage)

- a) Touchpoints (dt. Berührungspunkte) sind ausschließlich digitale Punkte, an denen die Verbraucher mit dem Unternehmen in Kontakt treten können.
- b) Es gibt direkte und indirekte Touchpoints. Direkte Touchpoints können vom Händler direkt beeinflusst werden. Dagegen hat der Händler bei indirekten Touchpoints keinen unmittelbaren Einfluss.
- c) Touchpoints werden immer nur einer bestimmten Phase der Customer Journey zugeordnet.

Frage 9

Ordnen Sie die nachfolgenden Begrifflichkeiten den direkten bzw. indirekten Touchpoints (TP) zu:

	direkter TP	indirekter TP
Meinungen von Bekannten		
Anzeigen auf Instagram, Facebook oder in Zeitschriften		
Werbepspot im TV oder auf Youtube		
Bewertungsportale, z.B. Check24		
Blogs		
eigenes Ladenlokal		

Frage 10

In welcher Phase der Customer Journey befinden sich die unten genannten Personen?

- a) Sven fragt seinen Kumpel Karl-Heinz, ob er ihm ein Paar gute Sneakers empfehlen kann.
- b) Konrad hat sich vor einigen Tagen einen neuen Staubsauger in einem Elektrofachmarkt gekauft. Leider schaltet sich das Gerät alle zehn Minuten aus. Er geht in den Elektrofachmarkt und spricht mit der Verkäuferin über die Rückgabe des Geräts.
- c) Justin hat Kopfschmerzen und denkt über den Kauf von Schmerzmitteln nach.
- d) Anna-Lena ist Mediengestalterin und benötigt ein neues Tablet. Sie hat lange gesucht, um ein preiswertes, aber auch hochwertiges Modell zu finden. Jetzt hat sie es endlich gefunden und kauft es in einem Online-Shop.
- e) Wenn Paul zur Schule geht, kauft er sich jeden Morgen einen Kakao am Kiosk um die Ecke. Er weiß nämlich, dass er dann immer kostenlos Gummibärchen dazu bekommt. Das erzählt er allen Freunden in der Schule.
- f) Gretas Moped ist kaputt und sie denkt gerade darüber nach sich eine neue Maschine anzuschaffen.
- g) Gisela hat eine kleine Katze, die kein Nassfutter mag. Sie hat im Internet herausgefunden, dass viele Katzen Trockenfutter bevorzugen. Sie sucht ein passendes Trockenfutter in unserem Online-Shop.
- h) Henrik möchte mehr für den Umweltschutz machen und überlegt sich ein neues Fahrrad zu kaufen. Als in seinem Instagram-Newsfeed ein Post eines örtlichen Fahrradgeschäfts erscheint, wird er neugierig.
- i) Laura hat sich bei einem Fahrradfachgeschäft ein neues Fahrradschloss gekauft. Da sie nicht über das nötige Wissen verfügt, lässt sie sich ein Prospekt zuschicken.

Frage 11

Welche Aussage zur Customer Journey ist korrekt? (1 richtige Aussage)

- a) Die Digitalisierung hat das Kaufverhalten der Kunden stark verändert. Da bei der Customer Journey ausschließlich digitale Touchpoints berücksichtigt werden, hat die Customer Journey als Online-Marketinginstrument enorm an Bedeutung gewonnen.
- b) Die Customer Journey beschreibt den Weg eines möglichen Kunden bei der Suche nach einem Produkt oder einer Dienstleistung.
- c) Die Customer Journey wird in fünf Phasen eingeteilt. Der Vorteil besteht darin, dass der Kunde immer nur einen Touchpoint je Phase benötigt, um die gewünschte Zielhandlung (bspw. Kaufabschluss) zu erreichen.

Frage 12

Welche Aussagen zum Thema Digital Signage sind korrekt? (2 richtige Aussagen)

- a) Digital Signage bedeutet übersetzt „Digitale Beschilderung“. Dabei wird versucht mittels Bilder, Grafiken, Animationen und Videos die Aufmerksamkeit des Kunden zu wecken.
- b) Durch Gesichtserkennungssysteme kann Digital Signage mittlerweile auch interaktiv genutzt werden. Dadurch können zielgruppenspezifische Inhalte angezeigt werden.
- c) Da die LED-Bildschirme nicht witterungsbeständig sind, werden diese Geräte nur in Innenräumen installiert.

Frage 13

Welche Aussagen zu "Augmented Reality" (AR) sind richtig? (3 richtige Aussagen)

- a) Bei AR wird die reale Umgebung um virtuelle Faktoren erweitert.
- b) Augmented Reality ist dasselbe wie Virtual Reality.
- c) Am Point-of-Sale bietet Augmented Reality viele Werbe- und Verkaufsmöglichkeiten.
- d) Augmented Reality bedeutet übersetzt "erweiterte Realität".
- e) Bei Augmented Reality wird ausschließlich eine virtuelle Welt geschaffen.

Frage 14

In welcher Phase der Customer Journey können digitale Preisschilder sinnvoll eingesetzt werden?

Frage 15

Welche POS-Technologie kann Mitarbeiter*innen im Beratungsgespräch besonders gut unterstützen, wenn Produkte konfiguriert, Outfits zusammengestellt werden sollen?

Frage 16

Welche digitale POS-Technologie besteht aus einer Digital-Signage-Lösung mit Spiegelfläche und einem Barcodescanner? (2 richtige Aussagen)

- a) Individueller Spiegel
- b) Intellektueller Spiegel
- c) Intelligenter Spiegel
- d) Instrumentaler Spiegel
- e) Smart Mirror

Frage 1

Wählen Sie die richtigen Begriffe aus und bringen Sie die Phasen der Customer Journey in die richtige Reihenfolge!

Die erste Phase des Customer Journey bezeichnet man als **[[Impuls]]**. Ist diese erste Phase abgeschlossen, folgt die Phase **[[Information]]**. Darauf folgt die Phase **[[Angebot]]**. Schließlich gelangt man zur Phase **[[Besuch]]**. Zu guter Letzt erreicht man die Phase **[[Bindung]]**.

Besuch / Impuls / Information / Angebot / Bindung / Nachfrage / Antrag / Ablehnung / Improvisation / Verknüpfung

Frage 2

Welche Aussagen zur Customer Journey sind richtig? (3 richtige Aussagen)

- a) Die Reise, die eine Person bei der Suche nach einem Produkt oder nach einer Dienstleistung macht. **(richtig)**
- b) Ein Weg für einen potenziellen Kunden, der in unterschiedliche Phasen aufgeteilt ist. **(richtig)**
- c) Eine Reise, bei der Kunden viele Berührungspunkte (Touchpoints) zu einem Unternehmen haben können. **(richtig)**
- d) Eine individuelle Kundenreise, die für jede Person gleich ist.

Frage 3

Was versteht man unter einer Persona? (1 richtige Aussage)

- a) der durchschnittliche Kunde
- b) der idealtypische Kunde **(richtig)**
- c) der umsatzstärkste Kunde
- d) der interessierte Kunde

Frage 4

Richtig oder falsch?

Zur Erfolgserfassung einzelner Kundenkontaktpunkte (Touchpoints) sollten neben Leistungskennzahlen (Umsatz, Bestellungen) auch Interaktions-Kennzahlen (Verweildauer, Social-Media-Likes) berücksichtigt werden. **(richtig)**

Frage 5

Richtig oder falsch?

Im stationären Handel wird die klassische Werbung mit Prospekten und Beilagen sowie Plakaten und City-Light-Postern deutlich an Bedeutung gewinnen. **(falsch)**

Frage 6

Richtig oder falsch?

Einen erheblichen Bedeutungszuwachs am POS werden die digitale Verkaufsberatung und weitere digitale Services haben. Der Abholbereich (Click-and-Collect) wird ebenfalls an Relevanz gewinnen. **(richtig)**

Frage 7

Richtig oder falsch?

Zustell- und Bringdienste sowie Retouren- und Beschwerdemanagement werden im Onlinehandel einen Bedeutungszuwachs erfahren. Im stationären Handel spielen diese Services eine untergeordnete Rolle. **(falsch)**

Frage 8

Welche Aussage zum Thema Touchpoints ist korrekt? (1 richtige Aussage)

- a) Touchpoints (dt. Berührungspunkte) sind ausschließlich digitale Punkte, an denen die Verbraucher mit dem Unternehmen in Kontakt treten können.
- b) Es gibt direkte und indirekte Touchpoints. Direkte Touchpoints können vom Händler direkt beeinflusst werden. Dagegen hat der Händler bei indirekten Touchpoints keinen unmittelbaren Einfluss. **(richtig)**
- c) Touchpoints werden immer nur einer bestimmten Phase der Customer Journey zugeordnet.

Frage 9

Ordnen Sie die nachfolgenden Begrifflichkeiten den direkten bzw. indirekten Touchpoints (TP) zu:

	direkter TP	indirekter TP
Meinungen von Bekannten		X
Anzeigen auf Instagram, Facebook oder in Zeitschriften	X	
Werbepspot im TV oder auf Youtube	X	
Bewertungsportale, z.B. Check24		X
Blogs		X
eigenes Ladenlokal	X	

Frage 10

In welcher Phase der Customer Journey befinden sich die unten genannten Personen?

- a) Sven fragt seinen Kumpel Karl-Heinz, ob er ihm ein Paar gute Sneakers empfehlen kann. **(Information)**
- b) Konrad hat sich vor einigen Tagen einen neuen Staubsauger in einem Elektrofachmarkt gekauft. Leider schaltet sich das Gerät alle zehn Minuten aus. Er geht in den Elektrofachmarkt und spricht mit der Verkäuferin über die Rückgabe des Geräts. **(Bindung)**
- c) Justin hat Kopfschmerzen und denkt über den Kauf von Schmerzmitteln nach. **(Impuls)**
- d) Anna-Lena ist Mediengestalterin und benötigt ein neues Tablet. Sie hat lange gesucht, um ein preiswertes, aber auch hochwertiges Modell zu finden. Jetzt hat sie es endlich gefunden und kauft es in einem Online-Shop. **(Angebot)**
- e) Wenn Paul zur Schule geht, kauft er sich jeden Morgen einen Kakao am Kiosk um die Ecke. Er weiß nämlich, dass er dann immer kostenlos Gummibärchen dazu bekommt. Das erzählt er allen Freunden in der Schule. **(Bindung)**
- f) Gretas Moped ist kaputt und sie denkt gerade darüber nach sich eine neue Maschine anzuschaffen. **(Impuls)**
- g) Gisela hat eine kleine Katze, die kein Nassfutter mag. Sie hat im Internet herausgefunden, dass viele Katzen Trockenfutter bevorzugen. Sie sucht ein passendes Trockenfutter in unserem Online-Shop. **(Besuch)**
- h) Henrik möchte mehr für den Umweltschutz machen und überlegt sich ein neues Fahrrad zu kaufen. Als in seinem Instagram-Newsfeed ein Post eines örtlichen Fahrradgeschäfts erscheint, wird er neugierig. **(Impuls)**
- i) Laura hat sich bei einem Fahrradfachgeschäft ein neues Fahrradschloss gekauft. Da sie nicht über das nötige Wissen verfügt, lässt sie sich ein Prospekt zuschicken. **(Information)**

Frage 11

Welche Aussage zur Customer Journey ist korrekt? (1 richtige Aussage)

- a) Die Digitalisierung hat das Kaufverhalten der Kunden stark verändert. Da bei der Customer Journey ausschließlich digitale Touchpoints berücksichtigt werden, hat die Customer Journey als Online-Marketinginstrument enorm an Bedeutung gewonnen.
- b) Die Customer Journey beschreibt den Weg eines möglichen Kunden bei der Suche nach einem Produkt oder einer Dienstleistung. **(richtig)**
- c) Die Customer Journey wird in fünf Phasen eingeteilt. Der Vorteil besteht darin, dass der Kunde immer nur einen Touchpoint je Phase benötigt, um die gewünschte Zielhandlung (bspw. Kaufabschluss) zu erreichen.

Frage 12

Welche Aussagen zum Thema Digital Signage sind korrekt? (2 richtige Aussagen)

- a) Digital Signage bedeutet übersetzt „Digitale Beschilderung“. Dabei wird versucht mittels Bilder, Grafiken, Animationen und Videos die Aufmerksamkeit des Kunden zu wecken. **(richtig)**
- b) Durch Gesichtserkennungssysteme kann Digital Signage mittlerweile auch interaktiv genutzt werden. Dadurch können zielgruppenspezifische Inhalte angezeigt werden. **(richtig)**
- c) Da die LED-Bildschirme nicht witterungsbeständig sind, werden diese Geräte nur in Innenräumen installiert.

Frage 13

Welche Aussagen zu "Augmented Reality" (AR) sind richtig? (3 richtige Aussagen)

- a) Bei AR wird die reale Umgebung um virtuelle Faktoren erweitert. **(richtig)**
- b) Augmented Reality ist dasselbe wie Virtual Reality
- c) Am Point-of-Sale bietet Augmented Reality viele Werbe- und Verkaufsmöglichkeiten. **(richtig)**
- d) Augmented Reality bedeutet übersetzt "erweiterte Realität". **(richtig)**
- e) Bei Augmented Reality wird ausschließlich eine virtuelle Welt geschaffen.

Frage 14

In welcher Phase der Customer Journey können digitale Preisschilder sinnvoll eingesetzt werden?

Angebot / Angebotsphase

Frage 15

Welche POS-Technologie kann Mitarbeiter*innen im Beratungsgespräch besonders gut unterstützen, wenn Produkte konfiguriert, Outfits zusammengestellt werden sollen?

Tablet / Tablets

Frage 16

Welche digitale POS-Technologie besteht aus einer Digital-Signage-Lösung mit Spiegelfläche und einem Barcodescanner? (2 richtige Aussagen)

- a) Individueller Spiegel
- b) Intellektueller Spiegel
- c) Intelligenter Spiegel **(richtig)**
- d) Instrumentaler Spiegel
- e) Smart Mirror **(richtig)**