Berufsprüfung E-Commerce Spezialist/in

**Praxisdokumentation zu HKB C - Beispiel: So habe ich aufgrund von Kundenreklamationen den digitalen Verkaufsprozess optimiert**

Ausgangssituation

Auch auf Online Shops oder auf digitalen Plattformen kommt es immer wieder zu Kundenreklamationen. Wichtig ist, diese nicht einfach hinzunehmen, sondern auszuwerten und aktiv zu nutzen, um dank eines verbesserten digitalen Verkaufsprozesses das Kundenerlebnis zu optimieren. Anhand dieser Praxisdokumentation können Sie zeigen, wie Ihnen dies als E-Commerce Spezialist/in gelungen ist.

Gehen Sie dabei wie folgt vor:

| Teilaufgabe 1: Ausgangslage  | Beschreiben Sie die Ausgangslage:* Um welchen Online Shop, welche digitale Plattform handelt es sich?
* Welche Kundenreklamationen sind über welche Kanäle bei Ihnen eingegangen?
* Wie haben Sie die Kundenreklamationen ausgewertet?
* Etc.
 |
| --- | --- |
| Teilaufgabe 2: Dokumentation | Dokumentieren Sie Schritt für Schritt, wie Sie auf Grund dieser Kundenreklamationen die digitalen Verkaufsprozesse verbessert haben:* Was haben Sie aufgrund von welchen Reklamationen anders gemacht?
* Welche Vorteile bieten die vorgenommenen Neuerungen für die Kund/innen?
* Etc.
 |
| Teilaufgabe 3: Reflexion | Beschreiben Sie, was Ihnen am dokumentierten Vorgehen gut bzw. weniger gut gelungen ist.  |
| Teilaufgabe 4: Learnings | Erläutern Sie mit konkreten Beispielen, was Sie in einer nächsten ähnlichen Situation wieder genau gleich oder anders machen würden. Begründen Sie warum. |

Hinweise

* Bearbeiten Sie die vier Teilaufgaben und legen Sie das Ergebnis Ihrem Entwicklungsbericht als Anhang bei. Ihre Praxisdokumentation ist ein wichtiger Bestandteil Ihres Entwicklungsberichts.
* Sie können eine Umsetzung aus Ihrem beruflichen Alltag oder im Zusammenhang mit einer sonstigen Tätigkeit beschreiben.
* Gestalten Sie Ihre Dokumentation möglichst konkret und nachvollziehbar. Nutzen sie dazu Fotos, Auszüge aus Originaldokumenten, Skizzen etc. Achten Sie aber stets darauf, den Datenschutz nicht zu verletzen.
* Ihre Praxisdokumentation selbst wird nicht beurteilt. Beurteilt wird, wie Sie diese im Rahmen ihres Entwicklungsberichts auswerten.
* Nutzen Sie für Ihre Ausarbeitung die Vorlage auf der Rückseite.

Meine Umsetzung

**Konkrete Aufgabenstellung:** Aufgrund von Kundenreklamationen haben wir festgestellt, dass unser Check-Out Prozess gegen die Intuition von einigen Kunden läuft und Missverständnisse auslöst. Eine Schnellanalyse etc.

# Teilaufgabe: Ausgangslage

xxxx

## Meine Rolle im Unternehmen:

xxxx

## Motivation für die Weiterentwicklung des Onlineshops

xxxx

# Teilaufgabe: Dokumentation

Vorgehen

Schritt 1: xxx

Schritt 2: xxx

Schritt 3: xxx

Schritt X:

## Warenkorb-Abbruchanalyse (Daten)

xxx

## Warenkorb-Abbruchanalyse (Kundensicht)

xxx

etc.

# Teilaufgabe: REFLEXION

**Gut gelungen** ist mir …

**Weniger gut gelungen** …

# Teilaufgabe: LEARNINGS

**Learning 1: Kundeninterviews auswerten**

**Learning 2: xxx**

**Learning X: xxx**