

# Beratung und Beratungskanäle



A) Nennen Sie die wesentlichen Unterscheidungsmerkmale zwischen Beratung und Information!

---

B) Nennen Sie die Ziele der Beratung!

---

C) Was ist bei der Auswahl der Beratungskanäle zu beachten?

---

D) Diskutieren Sie den Einsatz von WhatsApp als Beratungskanal!

---

E) Welche Vorteile bietet sich einem Unternehmen aus der Analyse von Beratungsgesprächen?

---



## **Kaufmann und Kauffrau im E-Commerce**

Arbeitsblatt zu Kapitel 1.6.2: Beratung und Beratungskanäle

## Beratung und Beratungskanäle - Lösungen

### Lösung A:

- Beratung ist ein individueller Vorgang
- Hoher personeller Aufwand
- Element der Kundenbindung

### Lösung B:

- Kontaktaufnahme mit Kaufinteressenten
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

### Lösung C:

- Auswahl sollte sich an den Wünschen der Kundinnen und Kunden orientieren
- Wenig genutzte Kanäle abschalten oder die Servicezeiten verringern
- Kapazitäten für häufig genutzte Kanäle ausweiten
- Reaktionszeiten sollten kommuniziert werden

### Lösung D:

- WhatsApp gewinnt auch als Beratungskanal an Popularität
- Notwendig ist in der Regel der Einsatz eines externen Dienstleisters
- Kein Einsatz von WhatsApp ohne Rücksprache mit der Rechtsabteilung des Unternehmens

### Lösung E:

- Optimierung der Beratungskanäle
- Verbesserung der Beratungsleistung
- Analyse von Standard-Kundenfragen > Überarbeitung des FAQ-Bereichs der Website
- Analyse von Standard-Kundenfragen > Herstellung von Erklärvideos

## Ergänzende Informationen

Beispiele für beratungsintensive Waren und Dienstleistungen:

- Besonders teure oder sperrige Waren (Fragen zu Transport und Versicherung)
- Waren, die hohen Preisschwankungen unterliegen (Heizöl)
- Waren, die schnell geliefert werden müssen (Lebensmittel)
- Waren, für die eine qualitative Beratung gesetzlich vorgeschrieben ist (Bestimmte Medikamente)
- Psychologische Beratungen und Online-Sprechstunden
- Fair-Trade-Produkte
- Waren, die nicht ständig verfügbar sind
- Personalisierte Waren (Maßanfertigungen)
- Reisen
- Versicherungen
- Finanzprodukte



### Kaufmann und Kauffrau im E-Commerce

Arbeitsblatt zu Kapitel 1.6.2: Beratung und Beratungskanäle