

The IDC-VET project has been financed within the framework of Erasmus+ programme (KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training; Nr. 2020-1-LT01-KA202-078040)

Disclaimer

The European Commission's support for the production of this communication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Learning Scenarios (IO2)

E-Mail-Marketing – Kaltakquise per E-Mail

Zielgruppe

Die berufliche Aus- und Weiterbildung nach EQF 5 gewinnt in ganz Europa und darüber hinaus besondere Aufmerksamkeit, da sie für den Arbeitsmarkt relevant ist und folglich eine hohe Beschäftigungsfähigkeit aufweist.

Das Szenario richtet sich an Personen, die im Gastgewerbe tätig sind und hauptsächlich im Innendienst der Verkaufsabteilung eines Hotels/eines Resorts arbeiten. Das heißt, Mitarbeiter wie der Sales Development Representative (SDR; Vertreter für die Vertriebsentwicklung), der Inside & Outside Sales Representative (Innen- und Außendienstmitarbeiter), der Sales Manager (Verkaufsleiter), der Customer Success Manager (CSM; Kundenerfolgsmanager), der Sales Operation Manager (Manager für Vertriebsabläufe), der Sales Operation und Regional Sales Manager (Leiter der Verkaufsabteilung & regionaler Verkaufsleiter) sowie der Director (Direktor), Vice President Manager (stellvertretender Manager) und der Chief Sales Officer (CSO; Vertriebsleiter).

Problemstellung der Lernsituation

Wie Sie die Zielgruppe/Gäste Ihrer Immobilie dazu bringen, auf das in der E-Mail vorgeschlagene Angebot zu klicken und es zu nutzen.

Der Aktivitätsplan dreht sich um die Struktur des digitalen Marketings eines Hotels, insbesondere um das E-Mail-Marketing und die Frage, wie Sie Ihre Gäste durch den Versand von Postsendungen und den Versand von Verkaufs-E-Mails erreichen.

Während der Lernphasen bieten wir den Ausbildern verschiedene Einblicke und konkrete Vorschläge, um ihre digitalen Fähigkeiten gemeinsam zu entwickeln und bei den Lernenden die Grundlagen für wichtige digitale Fähigkeiten zu schaffen.

Szenarioübersicht

EQR 5 - Gastgewerbe und Tourismus

In diesem Lernszenario schlagen wir eine Reihe von miteinander verbundenen Aktivitäten vor, die zum einen auf die Entwicklung der digitalen und Marketingkompetenzen abzielen, d.h. wie man ansprechende E-Mail-Inhalte für die Kaltakquise per E-Mail erstellt, und zum anderen, basierend auf DigCompEdu, auf die Förderung wichtiger digitaler Fähigkeiten bei Ausbildern und Lernenden.

IDC-Selbsteinschätzungs-Tool

Als Ausbilder, der digitale Kompetenzen für die Bildung entwickeln möchte, laden wir Sie ein, vor der Integration dieses Lernszenarios in Ihre Unterrichtspraktiken das IDC-VET Self-Assessment Tool zu nutzen, das Ihnen helfen kann, Ihre Stärken und Schwächen zu ermitteln. Unser Ziel ist es, dass Sie, nachdem Sie dieses Lernszenario implementiert und Ihre digitalen Fähigkeiten mit unserem Selbstbewertungstool neu bewertet haben, in der Lage sein werden, Verbesserungen in den folgenden DigCompEdu-Dimensionen und -Kompetenzen zu beobachten.

Von DigCompEdu abgedeckte Kompetenzen

Zielniveau der digitalen Fertigkeiten gemäß den DigCompEdu Progressionsstufen, die für die Ausbildung erforderlich sind:

1. Professionelles Engagement

1.3. Reflektierte Praxis.

Individuell und kollektiv reflektieren, kritisch bewerten und aktiv die eigene digitale pädagogische Praxis und die der eigenen Bildungsgemeinschaft weiterentwickeln.

2. Digitale Ressourcen

2.3 Verwaltung, Schutz und gemeinsame Nutzung digitaler Ressourcen.

Digitale Inhalte organisieren und den Lernenden zur Verfügung stellen. Effektiver Schutz sensibler digitaler Inhalte. Respektieren und korrekte Anwendung von Datenschutz- und Urheberrechtsbestimmungen. Die Verwendung und Erstellung offener Lizenzen und offener Bildungsressourcen verstehen, einschließlich ihrer korrekten Zuordnung.

3. Lehren und Lernen

3.4 Selbstgesteuertes Lernen.

Nutzung digitaler Technologien zur Unterstützung selbstgesteuerter Lernprozesse, d. h., um Lernende in die Lage zu versetzen, ihr eigenes Lernen zu planen, zu überwachen und zu reflektieren, Fortschritte nachzuweisen, Erkenntnisse auszutauschen und kreative Lösungen zu finden.

4. Bewertung

4.2 Analyse von Nachweisen.

Erstellung, Auswahl, kritische Analyse und Interpretation digitaler Nachweise über die Aktivitäten, Leistungen und Fortschritte der Lernenden, um das Lehren und Lernen zu unterstützen.

4.3 Rückmeldung und Planung.

Digitale Technologien nutzen, um den Lernenden gezieltes und rechtzeitiges Feedback zu geben. Anpassung der Unterrichtsstrategien und gezielte Unterstützung auf der Grundlage der durch die eingesetzten digitalen Technologien gewonnenen Erkenntnisse. Lernende und Eltern in die Lage versetzen, die durch digitale Technologien gewonnenen Erkenntnisse zu verstehen und für die Entscheidungsfindung zu nutzen.

5. Befähigung der Lernenden

5.3 Aktive Einbindung der Lernenden.

Nutzung digitaler Technologien zur Förderung der aktiven und kreativen Auseinandersetzung der Lernenden mit einem Thema. Einsatz digitaler Technologien im Rahmen von pädagogischen Strategien, die die bereichsübergreifenden Fähigkeiten der Lernenden, tiefgreifendes Denken und kreativen Ausdruck fördern. Öffnung des Lernens für neue, reale Kontexte, die die Lernenden selbst in praktische Aktivitäten, wissenschaftliche Untersuchungen oder komplexe Problemlösungen einbeziehen oder auf andere Weise die aktive Beteiligung der Lernenden an komplexen Themen erhöhen.

6. Förderung der digitalen Kompetenz der Lernenden

6.3 Erstellung digitaler Inhalte.

Einbindung von Lernaktivitäten, Aufgaben und Bewertungen, die von den Lernenden verlangen, sich mit digitalen Mitteln auszudrücken und digitale Inhalte in verschiedenen Formaten zu verändern und zu erstellen. Den Lernenden beizubringen, wie Urheberrechte und Lizenzen auf digitale Inhalte anzuwenden sind, wie man auf Quellen verweist und wie man Lizenzen angibt.

6.4. Verantwortungsvolle Nutzung.

Maßnahmen ergreifen, um das physische, psychische und soziale Wohlergehen der Lernenden bei der Nutzung digitaler Technologien zu gewährleisten. Die Lernenden sollen in die Lage versetzt werden, mit Risiken umzugehen und digitale Technologien sicher und verantwortungsbewusst zu nutzen.

Lerntaxonomie

Nach der überarbeiteten Bloom'schen Taxonomie (Anderson & Krathwohl, 2001)¹ bezieht sich das Lernszenario auf vier Bereiche der überarbeiteten Bloom'schen Taxonomie:

¹ Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (Eds.). (2001). A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of educational objectives. Longman Publishing Group.

- **Verstehen:** Verstehen der Bedürfnisse der Menschen in der Verkaufsabteilung, insbesondere im digitalen Teil ihrer Arbeit.
- **Anwenden:** Anwendung des in der Theorie erworbenen Wissens auf die Praxis im Gastgewerbe in realen Kontexten (Erstellung einer E-Mail-Kampagne und erfolgreicher Versand und Öffnung der E-Mail).
- **Analysieren:** Analysieren der Bedürfnisse der Werbung für das Hotel und der Gewinnung neuer Gäste durch E-Mailing. Analyse der Bedürfnisse der Mitarbeiter in der Verkaufsabteilung, um die richtigen Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben.
- **Auswerten:** Evaluieren und Reflektieren der eigenen Leistung in der Praxis.

Szenariobeschreibung

Digitales Marketing umfasst einen großen Bereich verschiedener Sektoren, in diesem Fall konzentrieren wir uns auf das Gastgewerbe. Digitales Marketing besteht aus verschiedenen Aspekten, in diesem Kurs werden wir uns darauf konzentrieren, wie man durch E-Mail-Marketing mehr Umsatz für eine Immobilie erzielen kann.

Es gibt viele Gründe, warum E-Mails ein einfacher und müheloser Weg sind, um mehr Buchungen für Hotels und Unterkünfte im Allgemeinen zu generieren. Heutzutage sind die Menschen rund um die Uhr mit dem Internet verbunden, was zur Folge hat, dass sie ständig Benachrichtigungen über soziale Medien und E-Mails erhalten und überprüfen, was eine ganz gewöhnliche, aber gleichzeitig geschäftliche und offizielle Art ist, mit dem Rest der Welt zu kommunizieren.

In diesem Fall können Sie für Ihr eigenes Produkt werben und Ihre Gäste dazu bringen, Angeboten per E-Mail in wenigen Schritten und gleichzeitig so schnell wie möglich zuzustimmen. Dies wird zu einem Anstieg der Direktbuchungen in Ihrem Haus und zu einer Steigerung der jährlichen Einnahmen führen.

Der spezifische Mehrwert dieses Szenarios besteht in der Bereitstellung konkreter und umsetzbarer Beispiele zur Unterstützung von Lehrern und Ausbildern bei der Integration und dem Einsatz digitaler Fähigkeiten während der Arbeit in den Implementierungsphasen des digitalen Marketings im Gastgewerbe.

Zielsetzungen des Szenarios

Das Ziel dieses Lernszenarios ist es, einen strukturierten und effektiven Ansatz für Ihre Lehrstrategien in Bezug auf digitales Marketing für Hotels in der Berufsbildung mit EQR 5 zu wählen.

Genauer gesagt haben wir die folgenden Schritte oder Phasen identifiziert, die im folgenden Abschnitt detailliert beschrieben werden, mit spezifischen Verweisen auf DigCompEdu Aktivitäten und Fähigkeiten:

- Was ist E-Mail-Marketing? (Definition)
- Wie betreiben wir E-Mail-Marketing?
- Vorgeschlagene Listen von bekannten Plattformen für E-Mail-Marketing
- Merkmale der E-Mail-Marketing-Plattformen
- Vorteile des E-Mail-Marketings
- GDPR-Regeln (General Data Protection Regulation)
- Double-Opt-In-Verfahren
- Passende Tageszeiten zum Versenden einer E-Mail
- Die besten Titelvorschläge für eine E-Mail
- Spam-Wörter: was ist zu vermeiden?
- Vorstellung der Mailchimp-Plattform

Voraussetzungen

Um dieses Szenario zu verwirklichen, ist es erforderlich, dass die Schüler bereits theoretisch vorbereitet sind und über angemessene digitale Fähigkeiten verfügen. Auf diese Weise können Fachkenntnisse in den Gesamtprozess integriert und übergreifende Fähigkeiten entwickelt werden, dank eines handlungsorientierten Ansatzes, kollaborativer Arbeit und Feedback von Lehrern und Peer-Gruppen.

Der zu erstellende praktische Teil sollte nicht zu komplex sein, damit der pädagogische Schwerpunkt nicht von den digitalen und übergreifenden Fähigkeiten auf die praktischen Fähigkeiten verlagert wird.

Was die Voraussetzungen der AusbilderInnen betrifft, so schlagen wir vor, dass die in diesem Lernszenario vorgeschlagenen Aktivitäten von jenen durchgeführt werden, die bereits grundlegende digitale Fertigkeiten im DigCompEdu (siehe oben) erworben haben.

Es ist daher wichtig, im Vorfeld das IDC-VET-Selbstbewertungstool durchzuführen, um die Übereinstimmung mit dieser Anforderung sicherzustellen.

Ausstattung und Unterstützung

Die wichtigsten Technologien, die für die oben beschriebenen verschiedenen Phasen erforderlich sind, sind:

- Ein Smartphone, ein Laptop oder ein Tablet
- Ein E-Mail-Konto, vorzugsweise ein geschäftliches und nicht das private Konto.
- Ein Konto bei Canva
- Zugang zur Website der Immobilie
- Zugang zu <https://unsplash.com/>, um kostenlose, urheberrechtlich geschützte Fotos in die E-Mails einzubinden

Übersichtsplan

Aktivität 1	Das E-Mail-Marketing & die Verwendung von Mailchimp
Dauer	3 Stunden
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> • PowerPoint-Präsentationen • Präsentation & Nutzung der Plattform (Mailchimp) • Nutzung des Internets
Was die Lehrkraft macht	1. Phase: Die Lehrkraft stellt die Ziele des Kurses vor und erläutert sie (siehe "Ziele des Szenarios").

	<p>2. Phase: Die Lehrkraft stellt die Bewertungskriterien für diese Phase vor, die auf den zugewiesenen Aktivitäten für jeden Lernenden basieren.</p> <p>Die Lehrkraft erklärt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Anleitung und die Verwendung der Mailchimp-Plattform • Die Schritte zur Erstellung einer erfolgreichen Verkaufs-E-Mail über die Mailchimp-Plattform <p>Bewertungskriterien und -verfahren: Es ist eine notwendige Bedingung, dass die E-Mail nicht im Spam-/ Junk-Ordner des Empfängers (in diesem Fall des Ausbilders) landet</p>
Was die Lernenden machen	<p>1. Phase. Die Lernenden beantworten die von der Lehrkraft gestellten Fragen, womit sie um ihr Feedback, ihre Meinung und die Darlegung ihr bisheriges Wissen gebeten werden.</p> <p>2. Phase. Die Lernenden führen individuell die folgenden Aktivitäten durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine E-Mail für das Verkaufsmarketing erstellen. • Auswahl des richtigen Inhalts und der richtigen Worte, um den Leser anzusprechen. • Die richtigen Bilder, Fotos und Emojis auswählen. • Die E-Mail erfolgreich an den Empfänger (in diesem Fall an die Lehrkraft) senden, ohne dass sie im Junk-File landet.
Bezug auf DigCompEdu	<p>1.3. Reflektierte Praxis</p> <p>2.3 Verwaltung, Schutz und gemeinsame Nutzung digitaler Ressourcen</p> <p>3. Lehren und Lernen</p> <p>3.3 Kollaboratives Lernen</p>

	<p>3.4 Selbstgesteuertes Lernen</p> <p>5.3 Aktive Einbindung der Lernenden</p> <p>6.3 Erstellung digitaler Inhalte</p> <p>6.4. Verantwortungsvolle Nutzung</p>
Erforderliche Ressourcen	<p>https://unsplash.com/</p> <p>https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9Wy03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds</p>

Aktivität 2	Die Kaltakquise per E-Mail
Dauer	3 Stunden
Methoden	PowerPoint-Präsentationen
Was die Lehrkraft macht	<p>1. Phase. Die Lehrkraft zeigt den Weg einer gezielten E-Mail und die Schritte, die die Lernenden/Nutzer befolgen müssen, wenn die E-Mail vom Empfänger geöffnet wird oder nicht. Die Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail senden • 2 Tage lang warten • Nicht geöffnet: Wiederholen mit neuem Betreff • Geöffnet - ja: Follow-up-E-Mail mit einer Handlungsaufforderung (Klick, Kauf) • Aktion: E-Mail als Dankeschön, dass der Empfänger an dem Angebot/der Buchung teilgenommen hat

	<p>2. Phase.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Lehrkraft teilt die Lernenden in Zweiergruppen ein. • Rollenspiel: ein Lernender ist der Eigentümer der Immobilie, der zweite ist der potenzielle Gast
Was die Lernenden machen	<ul style="list-style-type: none"> • Beide Lernenden führen die Schritte der Kaltakquise per E-Mail als Verkaufsgesprächs gemäß der Theorie aus. • Der "Eigentümer der Immobilie" führt die Schritte entsprechend den Entscheidungen des "Gastes" aus.
Bezug auf DigCompEdu	<p>4.2 Analyse der Nachweise</p> <p>4.3 Rückmeldung und Planung</p>
Erforderliche Ressourcen	<p>https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&gclid=aw.ds</p> <p>https://account.microsoft.com/account/</p> <p>https://login.yahoo.com/</p>

Beurteilung des Lernens

Wie oben beschrieben, wird die Bewertung in jeder Phase mit verschiedenen Methoden und Ansätzen durchgeführt, die darauf abzielen, sowohl die Validierung von Kompetenzen, die Nutzung digitaler Werkzeuge und Fähigkeiten, die Beteiligung der Lernenden und das Peer-Learning zu gewährleisten.

Die Lehrkräfte werden dabei begleitet, digitale Fähigkeiten zu nutzen, um die Bewertung des Lernens mit verschiedenen Methoden und Werkzeugen umzusetzen, darunter:

- Evidenzbasierte Bewertung

- Peer-Review
- E-Mail-Posteingang

Unsere Notizen aus der Praxis

Dieses Lernszenario hat sich als sehr attraktiv für die Lernenden erwiesen, da es mehrere praktische Aktivitäten vorsieht, die miteinander verknüpft sind. Wir schlagen vor, sowohl Gruppen- als auch Einzelaufträge und -aufgaben abzuwechseln, um das Engagement und die Bindung der Lernenden zu verbessern und verschiedene Fähigkeiten, einschließlich der Fähigkeit zur Teamarbeit, gemeinsam zu entwickeln.

Das Lernszenario ist handlungsorientiert und sollte sich auf die Präsentation und Förderung des Hauptprodukts in Bezug auf konkrete Techniken konzentrieren, die den Teilnehmern zusagen könnten.

Die Schlüsseldimension hier ist, wie die Lehrkräfte ihre eigenen digitalen Fähigkeiten in ihre Lehr- und Bewertungsstrategien einbringen können.

In diesem Szenario arbeiten wir mit dem Internet und teilen sensible persönliche Daten. Aus diesem Grund sollten die Ausbilder die GDPR-Richtlinien einhalten. Um dies zu tun, sollten die Ausbilder im Voraus eine Einverständniserklärung vorbereiten und an ihre Schüler*innen verteilen. Die Schüler*innen sollten dieses Formular unterschreiben; auf diese Weise erklären sie sich mit den Bedingungen und Richtlinien der Kurse einverstanden und sind sich bewusst, dass ihre Lehrkräfte und Mitschüler/Mitschülerinnen ihre persönlichen Daten für Unterrichtszwecke nutzen können.

Ressourcen und weitere Informationen

- Digital Pedagogy Cookbook. 2020. <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- DigiTalent. 2021. Digital Marketing.
https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsylS2RqdPTNLED1-15807ALVojh8hpEqwoISbjzZTdsgUq0arTYxoCVv0QAvD_BwE
- Harris, G., Stone, K. B., Mayeshiba, T., Componation, P. J., & Farrington, P. A. (2014). Transitioning from Teaching Lean Tools To Teaching Lean Transformation. *Journal of Enterprise Transformation*, 4(3), 191–204.
<https://doi.org/10.1080/19488289.2014.930545>