









## Customer Journey im Rahmen des InnoVET-Projektes BIRD – Marco Heid

<b>Kundenaktivität</b>	Ich informiere mich an einem Berufskompetenztag an der Schule.	Ich besuche ein sich daran anschließendes Informationsformat zur Fortbildung.	Ich erhalte eine Broschüre mit Informationen zur Fortbildung.	Ich informiere mich auf der Homepage über die Fortbildung.	Ich lasse mich von einer Lehrkraft inhaltlich zur Fortbildung beraten.	Ich lasse mich von einem IHK-Weiterbildungsberater über das Organisatorische und die Finanzierungsmöglichkeiten beraten.	Ich informiere mich regelmäßig über die Social-Media-Kanäle.	Ich melde mich zur Fortbildung an.
<b>Kundenkontaktpunkt</b>	Workshop Berufsschule	Informationsformat	Broschüre	Homepage	Lehrkraft	Weiterbildungsberater der IHK	Social Media	Anmeldung
<b>Touchpoint-Bilder</b>								
<b>Empfindungen/Gefühle</b> ☺ ☹	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich bin interessiert.</li> <li>Ich kenne meine Zukunft.</li> <li>Ich habe die Möglichkeiten, die mir offen stehen klar vor Augen.</li> </ul>	<p>Ich habe viele Fragen zu BIRD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zeitlicher Ablauf</li> <li>Anrechenbarkeit Techniker/Meister/Studium</li> <li>Vorteile</li> <li>Vermittelte Inhalte</li> <li>Kosten</li> <li>Welches Niveau ist zu erwarten?</li> <li>Schaffe ich das?</li> <li>Information über Förderung von Weiterbildung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich bin in Vorfreude auf die Fortbildung.</li> <li>Mein Interesse wird geweckt.</li> <li>Ich blicke nochmal zurück auf die Veranstaltung und informiere mich tiefer.</li> </ul>	<p>Ich habe viele Fragen zu BIRD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich bin an einem kleinen E-Learning-Kurs interessiert.</li> <li>Ich wünsche mir mehr Infos zu BIRD, zur Wertigkeit von BIRD</li> <li>Was sind die Vorteile im Vergleich zur klassischen Ausbildung?</li> <li>Wie sind die Zugangsvoraussetzungen?</li> <li>Wo, wann und wie findet die Fortbildung statt?</li> <li>Ist das eine Fortbildung nach dem normalen Berufsschulunterricht?</li> <li>Was ist Blended Learning?</li> <li>Infos zu Kosten und Anmeldung</li> <li>Was ist der Mehrwert für berufliche Entwicklung – DQR?</li> <li>Wie finanziere ich die Qualifikation?</li> <li>Wer ist mein Ansprechpartner?</li> <li>FAQ-Liste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich habe inhaltliche Fragen zur Fortbildung.</li> <li>Eine vertraute Lehrkraft ist angenehmer (an BIRD beteiligt, Mitgestaltung Berufskompetenztag)</li> <li>Ich habe mir freiwillig meine Lehrkraft ausgesucht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich habe Fragen zur Organisation und zu den Finanzierungsmöglichkeiten der Fortbildung.</li> <li>Welche alternative Weiterbildungswege könnte ich einschlagen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich freue mich regelmäßig Einblicke in die Fortbildung über mein Insta-Feed zu erhalten.</li> <li>Mich interessieren die Erfahrungsberichte ehemaliger Teilnehmerinnen und Teilnehmer.</li> <li>Ich erhalte einen Überblick über die Beratungskanäle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ich fühle mich gut aufgehoben.</li> <li>Ich fühle mich gut informiert.</li> <li>Ich bin mir aber bzgl. der nächsten Schritte unsicher</li> </ul>
<b>Bemerkungen</b>	<p>Verpflichtend</p> <p><b>Gain:</b> Angenehm, weil es kein Schulstoff ist, den man pauken muss.</p> <p><b>Pain:</b> Verpflichtend könnte nervig sein.</p>	<p>Freiwillig</p> <p><b>Gain:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich finde gut, dass es freiwillig ist.</li> <li>Ich profitiere von den präsentierten Erfahrungen ehemaliger Absolventen.</li> </ul> <p><b>Pain:</b> Wer finanziert mir das?</p>		<p><b>Gain:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ich weiß, woher ich weitere Infos bekomme.</li> <li>Ich bekomme meine Chancen aufgezeigt.</li> </ul>	<p><b>Gain:</b> Ich weiß, was inhaltlich auf mich zukommt.</p>	<p><b>Gain:</b> Ich weiß, wieviel ich bezahlen muss und wie die Fortbildung abläuft.</p>	<p><b>Gain:</b> Ich erhalte kurzen prägnanten Input bei Instagram</p> <p><b>Pain:</b> Ich möchte keine langen Youtube-Videos angucken müssen.</p>	<p><b>Gain:</b> Ich bin schnell und unkompliziert angemeldet.</p> <p><b>Pain:</b> Ich bin mir unsicher, ob ich das schaffe.</p>
<b>Moment of Truth</b>		❤						
<b>Idee/Innovation</b>	Möglichkeit zur 1:1-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informationsbroschüre (Hinweis auf Instagram und Youtube-Account)</li> <li>QR-Code zu Homepage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QR-Codes zu Homepage und Instagram</li> <li>Umfang: ca. drei Seiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontaktformular (Verweis zu Beratungsperson IHK)</li> <li>Hinweis auf beratende Lehrkräfte</li> <li>Beiträge/Videos</li> <li>Social Media</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Youtube-Erklärvideos (Ablauf, Zeitaufwand, Auswirkungen auf Job, Vereinbarkeit mit Schichtarbeit)</li> <li>Inhalts-Teaser (kurze, prägnante Schlagworte, Verweis auf Youtube)</li> <li>Dauer der Videos (Instagram 10 – 15 Sek., Youtube 3 – 10 Minuten)</li> <li>Abstimmung Inhalte und Gestaltung im Projektteam</li> <li>Blauer Haken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Link auf Homepage: Weiterbildungsberater (Erst-/Folgeberatung) → Anmeldelink (kein öffentlicher Link)</li> <li>zusätzl. Infoveranstaltung (Vorstellung der Dozenten)</li> </ul>