

A.IV.8

Basic skills – Practising marketing skills

The role of customer reviews – Rezensionen analysieren und bewerten

Clemens Kaesler



© RAABE 2024

© Olena Zagoruyko / iStock / Getty Images Plus

Online-Bewertungen von Kundinnen und Kunden spielen eine zunehmend wichtige Rolle im modernen Geschäftsumfeld. Sie bieten wertvolle Einblicke in die Qualität und Zuverlässigkeit von Produkten und Dienstleistungen. Positive Rezensionen können das Wachstum von Unternehmen fördern, während negative den Betrieben Impulse zur Optimierung bieten. Aufgrund gefälschter Bewertungen entsteht jedoch die Gefahr, dass Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf die Echtheit der Beurteilungen vertrauen, in die Irre geführt werden. In dieser Unterrichtsreihe lernen die Schülerinnen und Schüler, eigenständig Bewertungen für das Internet zu verfassen, fremde Rezensionen zu bewerten und Manipulationen anhand bestimmter Kriterien zu enttarnen.

KOMPETENZPROFIL

Niveau/Lernjahr:	B1; 2.–4. Lernjahr
Dauer:	8 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	1. Sprechen: Eine Präsentation halten; 2. Lesen: Texten wichtige Informationen entnehmen; 3. Methoden: Erstellung eines Posters, einer Info-Broschüre und eines Fragebogens, Auswertung statistischer Ergebnisse
Thematische Bereiche:	<i>customer reviews, fake reviews, marketing, market research</i>

Fachliche Hinweise

Warum das Thema „*Customer reviews*“ im Englischunterricht an der Berufsschule?

Das Thema „*Customer reviews*“ ist im Englischunterricht an der Berufsschule aus mehreren Gründen relevant: In unserer globalisierten Welt stellt Englisch die Lingua Franca der Wirtschaftswelt dar. Die Unterrichtseinheit bereitet die Lernenden auf eine angemessene Kommunikation in der Geschäftssprache Englisch vor: Das Verständnis und die Diskussion über Bewertungen von Kundinnen und Kunden, die unmittelbar Aufschluss über deren Bedürfnisse geben, sind direkt anwendbar im internationalen Handelskontext.

Das Thema hilft zudem, wichtige kommunikative Fähigkeiten zu entwickeln: Schülerinnen und Schüler lernen, wie man effektiv auf Feedback von Kundinnen und Kunden reagiert, wie man klare, überzeugende Antworten formuliert und kritische Bewertungen professionell behandelt. Diese Fähigkeiten sind in nahezu jedem Berufsfeld nützlich. Durch die Analyse der Rezensionen üben die Lernenden, Informationen kritisch zu bewerten und zwischen authentischen und manipulierten Rückmeldungen zu unterscheiden. Sie trainieren ihr analytisches Denken, das für beruflichen Erfolg entscheidend ist. Die Behandlung aktueller Themen wie „*Customer reviews*“ und deren beabsichtigte Fälschung gestalten den Unterricht lebensnah und praxisrelevant. Der konkrete Bezug des Gelernten zur Arbeitswelt kann die Motivation und das Interesse am Fach Englisch steigern.

Einstieg

Customer reviews sind Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Produkten oder Dienstleistungen. Sie spielen eine wichtige Rolle im Kaufentscheidungsprozess Dritter, da sie potenziellen Kundinnen und Kunden wertvolle Einblicke in die Qualität und Funktionalität eines Produktes oder die Zuverlässigkeit einer Dienstleistung bieten. Im digitalen Zeitalter, in der Käufe im Internet prädominieren, haben sich Online-Rezensionen als zentrales Element für den Erfolg von Unternehmen etabliert, denn sie tragen nicht nur zu deren Glaubwürdigkeit und Transparenz bei, sondern beeinflussen auch das Kaufverhalten in erheblichem Maße.

Die Manipulation solcher Bewertungen stellt jedoch die Seriosität von Unternehmen infrage: Diese können positive Beurteilungen generieren oder negative unterdrücken, um das eigene Image zu verbessern und den Absatz zu steigern. Das Fälschen von Meinungen zugunsten des Produkts bzw. der Dienstleistung untergräbt das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Herausforderung besteht folglich darin, die Echtheit von Bewertungen sicherzustellen. Verschiedene Plattformen haben bereits begonnen, strenge Richtlinien und Algorithmen einzuführen, die darauf abzielen, gefälschte Rezensionen zu identifizieren und zu entfernen. Dies umfasst Verifizierungsprozesse für Nutzerinnen und Nutzer, die Analyse der IP-Adressen sowie die Überprüfung ungewöhnlicher Muster in den Bewertungsaktivitäten.

Trotz dieser Bemühungen bleibt die Frage der ethischen Verantwortung bestehen. Es ist entscheidend, dass Unternehmen die Bedeutung echter Reviews erkennen und sich von unethischen Praktiken distanzieren. Langfristig kann nur durch Transparenz das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher gewonnen und der Wert von Online-Rezensionen als zuverlässige Informationsquelle aufrechterhalten werden.

Didaktisch-methodische Hinweise



An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich schwerpunktmäßig an **Lernende der Niveaustufe B1**. **Differenzierende Hilfestellungen** als Zusatzmaterial (ZM) ermöglichen die Bearbeitung der Materialien von Schülerinnen und Schülern auf dem **Niveau A2**.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Einheit ist aufgrund ihres generellen Lebensweltbezugs **universell einsetzbar** und richtet sich an **keine bestimmte Berufsgruppe**.

Medienkompetenzen (KMK)

- (1) Suchen, Verarbeiten und Aufbewahren: Quantitative Daten einer Umfrage mit *Microsoft Excel* auswerten (**M 3, M 4, ZM 1**)
 (6) Analysieren und Reflektieren: Kritische Bewertung von *fake reviews* (**M 8, M 9**)

Welche Methoden kommen zum Einsatz?

In der Unterrichtsreihe werden insbesondere die Kompetenzen **Präsentieren und Schreiben** gefördert: Die Lernenden erstellen und präsentieren eine Umfrage (**M 2–M 4**) und verfassen eine eigene Rezension (**M 5**). Zudem wird ihre **Medienkompetenz** durch das Auswerten der Umfrage mit dem Tabellenkalkulationsprogramm *Microsoft Excel* (**M 3, M 4, ZM 1**) wie auch durch die kritische Auseinandersetzung mit *fake reviews* (**M 8, M 9**) geschult.

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird mit einem abschließenden Test zum Thema „*Customer reviews*“ (**ZM 4**) überprüft.

Welche ergänzenden Medien können Lernende und Lehrkräfte nutzen?

- <https://support.trustpilot.com/hc/en-us/articles/223402108--8-tips-for-writing-great-customer-reviews>
Tipps zur Erstellung von konstruktiven Online-Bewertungen.
- <https://www.questionpro.com/blog/market-survey/>
Überblick über Marktforschung und die Erstellung von Umfragen mit Beispielen.
- <https://elfsight.com/blog/how-to-spot-fake-reviews/>
Tipps zur Erkennung von *fake reviews*.
[letzte Abrufe: 05.08.2024]

Einsatz der Materialien im digitalen Unterricht

Für **M 3** und **M 4** ist eine Datenerhebung und -sicherung mit *Microsoft Excel* vorgesehen, für die die Schülerinnen und Schüler digitale Endgeräte einsetzen können. In **M 8** kann das Poster mit *Microsoft Word* oder *PowerPoint* erstellt werden.



Auf einen Blick

1./2. Stunde

Thema:	Customer needs and market research
M 1	Recommend it to a friend! / Sein Lieblingsprodukt beschreiben und empfehlen (EA)
M 2	What do customers like? The role of market research / Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden erfassen (EA)
M 3	A classroom survey and its evaluation / Eine Umfrage erstellen und in der Klasse durchführen (GA)
Homework:	Work on the questionnaire for your survey.
Benötigt:	<ul style="list-style-type: none"> • OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard • digitale Endgeräte und Internetzugang für die Recherche • die Anleitung zur Datenerhebung mit <i>Microsoft Excel</i> im ZM 1



3./4. Stunde

Thema:	Working with the survey results
M 4	Evaluation and analysis of the survey / Die Daten der Umfrage auswerten (GA)
Homework:	Develop your presentation of the survey results with <i>Microsoft Excel</i> .
Benötigt:	<ul style="list-style-type: none"> • OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard • digitale Endgeräte und Internetzugang für die Recherche • Wendungen zur Präsentation von Umfrageergebnissen im ZM 2



5./6. Stunde

Thema:	Customers' reviews as a help for buying decisions
M 5	Write your own review / Anhand von Kriterien eine eigene Rezension verfassen (PA, EA)
M 6	The role of customers' reviews for companies / Die Bedeutung von Online-Bewertungen für das Marketing von Unternehmen verstehen (EA)
Homework:	Work on your writing skills with the help of ZM 3.
Benötigt:	<ul style="list-style-type: none"> • Tipps zum Verfassen konstruktiver <i>customer reviews</i> im ZM 3



7./8. Stunde

Thema:	Fake reviews
M 7	The danger of fake reviews on the Internet / Gefälschte Online-Rezensionen erkennen (EA)
M 8	How manipulation of reviews works / Ein Info-Poster zur Wirkung von manipulierten Bewertungen gestalten (GA)
M 9	How to spot fake reviews on the Internet / Ein Merkblatt mit Tipps darüber gestalten, wie man gefälschte Reviews erkennt (GA)
Homework:	Work on your poster/leaflet about manipulated customer reviews.
Benötigt:	<ul style="list-style-type: none"> • analog: A3-Poster (weiß), Edding-Stifte • alternativ: digitale Endgeräte und Internetzugang für die Erstellung des Posters/Merkblatts (z. B. mit <i>Microsoft Word</i> oder <i>PowerPoint</i>)

Minimalplan

Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde: Recommend it to a friend!	M 1
2. Stunde: Write your own review	M 5
3. Stunde: The danger of fake reviews on the Internet	M 7

Zusatzmaterialien im Online-Archiv bzw. in der ZIP-Datei

ZM 1	Evaluating quantitative data with <i>Microsoft Excel</i> – Handreichung zur Auswertung von Umfragen mit <i>Microsoft Excel</i>
ZM 2	Phrases for presentations of survey results – Hilfreiche Wendungen für die Präsentation von Umfrageergebnissen
ZM 3	How to write a customer review – Anleitung zum Verfassen von Rezensionen
ZM 4	Test on customers' reviews – Schriftliche Leistungsüberprüfung zum Thema „Online-Bewertungen“



