

Abb. 52: **Aktivitätenfilter**

Betrieb: Jürgen Röttele

Datum:



© Dirk-J. Harms
itb, UNI DUE

Geschäftsfeld: Sanitärinstallationen

Blatt:

Phase aus Kundenkontaktkreis					Aktivität / Dienstleistung	Strategische Bedeutung				Wie berechnet ?				Kurzbeschreibung des Kundennutzens			
Itd. Nr.	Informationsphase	Angebots-/Kaufphase	DL-Erbringungsphase	Nutzungsphase	Übertragung aus der Tabelle „Kundenkontaktkreis“	Marktstrategien			Ressourcen-strategien			DL wird wahrgenommen und hat Preis	DL wird verhandelt u. teilw. berechnet	DL wahrgenommen aber verschenkt	DL ist versteckt / keine Wahrnehmung	Welchen Wert hat die Aktivität für den Kunden?	
						Mit bestehenden Leistungen den Markt stärker durchdringen	Mit neuen Leistungen den Markt durchdringen	Mit bestehenden Leistungen auf neue Märkte	Mit neuen Leistungen auf neue Märkte (Diversifikation)	Stärkung der Human-Ressourcen bzw. die diesbzgl. Wahrnehmung	Optimierung der Auftragsabwicklungsprozesse					Ausbau der Aufbauorganisation (Abteilungen, Teileinheiten etc.)	Bietet sie eine bessere Problemlösung als bestehende Leistungen oder Wettbewerbsleistungen?
																	Geht sie stärker auf die Kundenbedürfnisse ein? Verbessert oder erleichtert sie die Anwendbarkeit?
																	Bietet sie einen Zusatznutzen?
1	X				Eigene Pressemitteilung zum „Tag des Bades“ in Ortsteil-Zeitung	X							X		Bessere Zeitplanung von Freizeitaktivitäten		
2	X				Info „Tag des Bades“	X								X		Freizeitaktivität; Gefühl der Wertschätzung	
3	X				Budgetklärung, ggf. telefonisch					X					X	Vermeidung falscher Hoffnungen	
4	X				Vor-Ort-Besuch mit Machbarkeitsprüfung und Bedarfsanalyse; Entscheiderpräsenz	X								X		Kunde erhält Klarheit über seine Bedürfnisse	
5	X				Vorstellung der Badplan-alternativen im Schauraum	X							X			Wahlmöglichkeiten über Raumaufteilung	
6	X				Produktberatung / -auswahl im Schauraum	X								X		Zeitersparnis; Sicherheit	
7	X				Veranlassung der Angebots abgabe der Kooperationspartner	X									X	Zeitersparnis; Vereinfachung	

Abb. 52: Aktivitätenfilter der Firma Jürgen Röttele – Bad – Heizung – Meisterservice aus der Bestandsaufnahme (Schritt 2 im Service Navigator)