

	Kleine Unternehmen	Mittlere Unternehmen
<b>Terminplanung</b>	Einfach	Länger dauernder Prozess
<b>Ansprechpartner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ein „allwissender“ Gesprächspartner</li> <li>■ ist Unternehmer und Kunden- bzw. Dienstleistungsverantwortlicher in einer Person</li> <li>■ agiert eher ergebnisorientiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Meist fünf bis acht Gesprächspartner (Geschäftsführer und Vertreter weiterer Führungsebenen)</li> <li>■ Geschäftsführer eher Ansprechpartner für Bestandsaufnahme und Strategie-Formulierung, Führungskräfte eher für operatives Geschäft (Kundenkontaktkreis, Aktivitätenfilter etc.)</li> <li>■ Zweite Führungsebene ist eher prozess- und problemorientiert</li> </ul>
<b>Gesprächsverlauf</b>	Face-to-face-Interview mit unmittelbarer Rückkopplung (Entscheidung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mehrfach-Interviews, Konsolidierung der Ergebnisse durch Berater</li> <li>■ Mehrfache Synchronisation, Update durch Berater mehrfach erforderlich</li> </ul>
<b>Projektplanung</b>	Ansprechpartner entscheidet über Projektstart	Die zweite Führungsebene muss motiviert (vom Nutzen überzeugt) werden
<b>Zeitraum</b>	Vier bis fünf Arbeitstreffen zu jeweils vier Stunden erforderlich	Sechs bis acht Arbeitstreffen zu jeweils vier Stunden notwendig

Abb. 27: Typische Unterschiede zwischen kleinen und mittleren Unternehmen bei der Anwendung des Service Navigators