

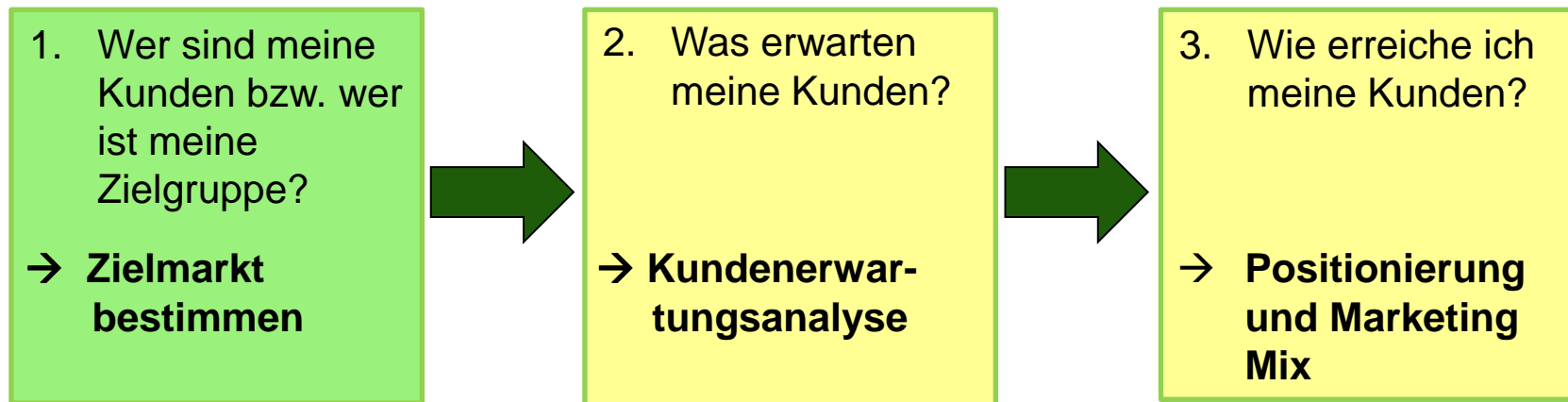
Herzlich Willkommen



A. NEUMANN
Unternehmensberatung

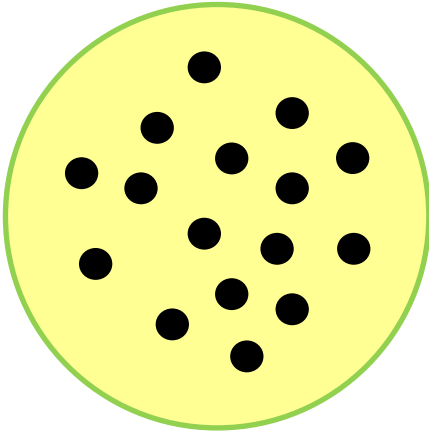
Thema:

Die Erwartungen meiner Kunden zeigen mir den Weg

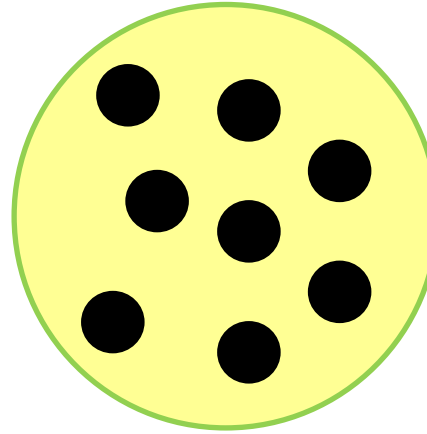


Ausflug in die Theorie: Segmentierung

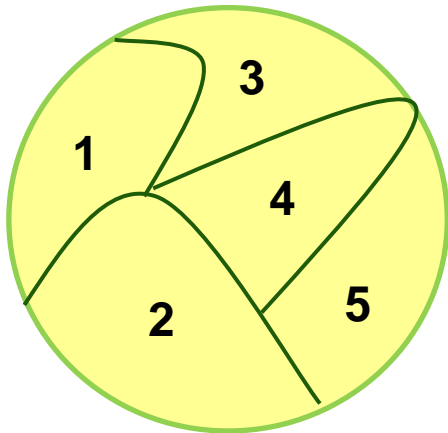
Null - Segmentierung



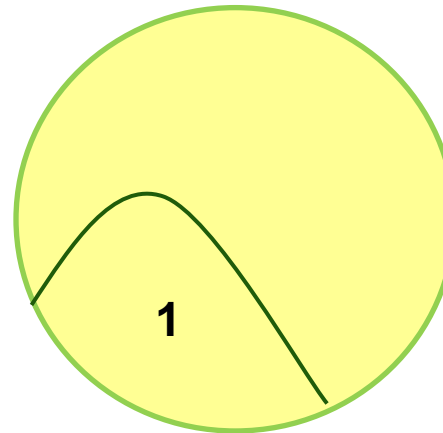
Null – Segmentierung mit Produktvarianten

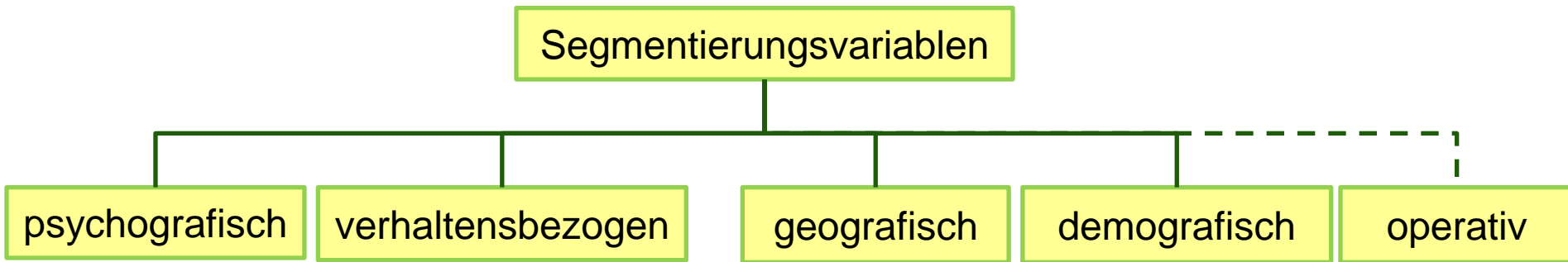


Segmentierter Markt



Marktnische






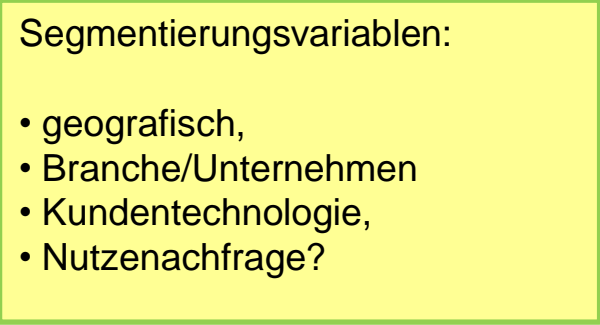
Generelle Markteinteilung
(nach BITKOM):

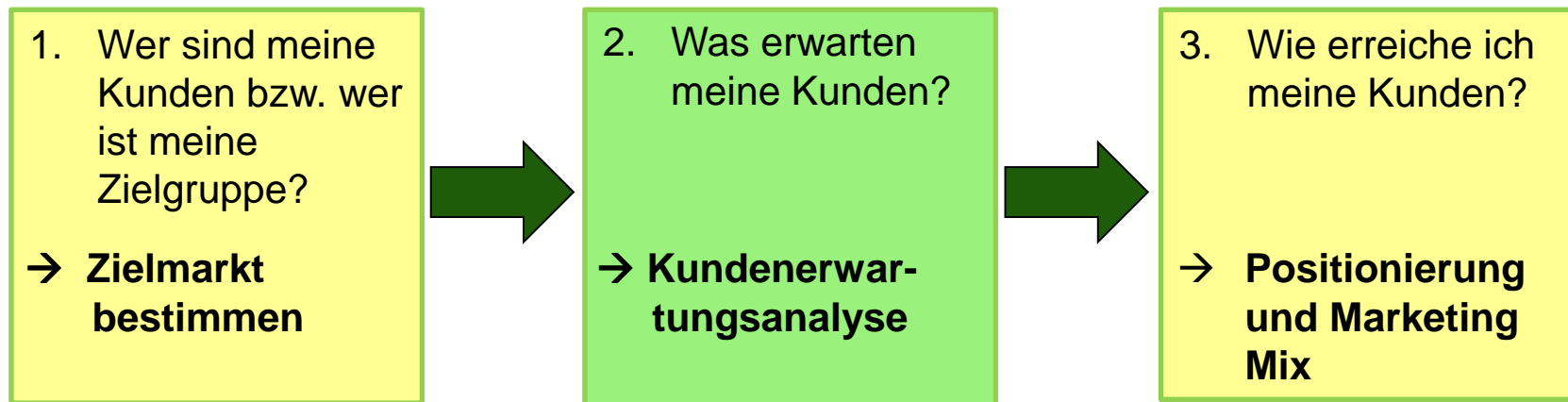


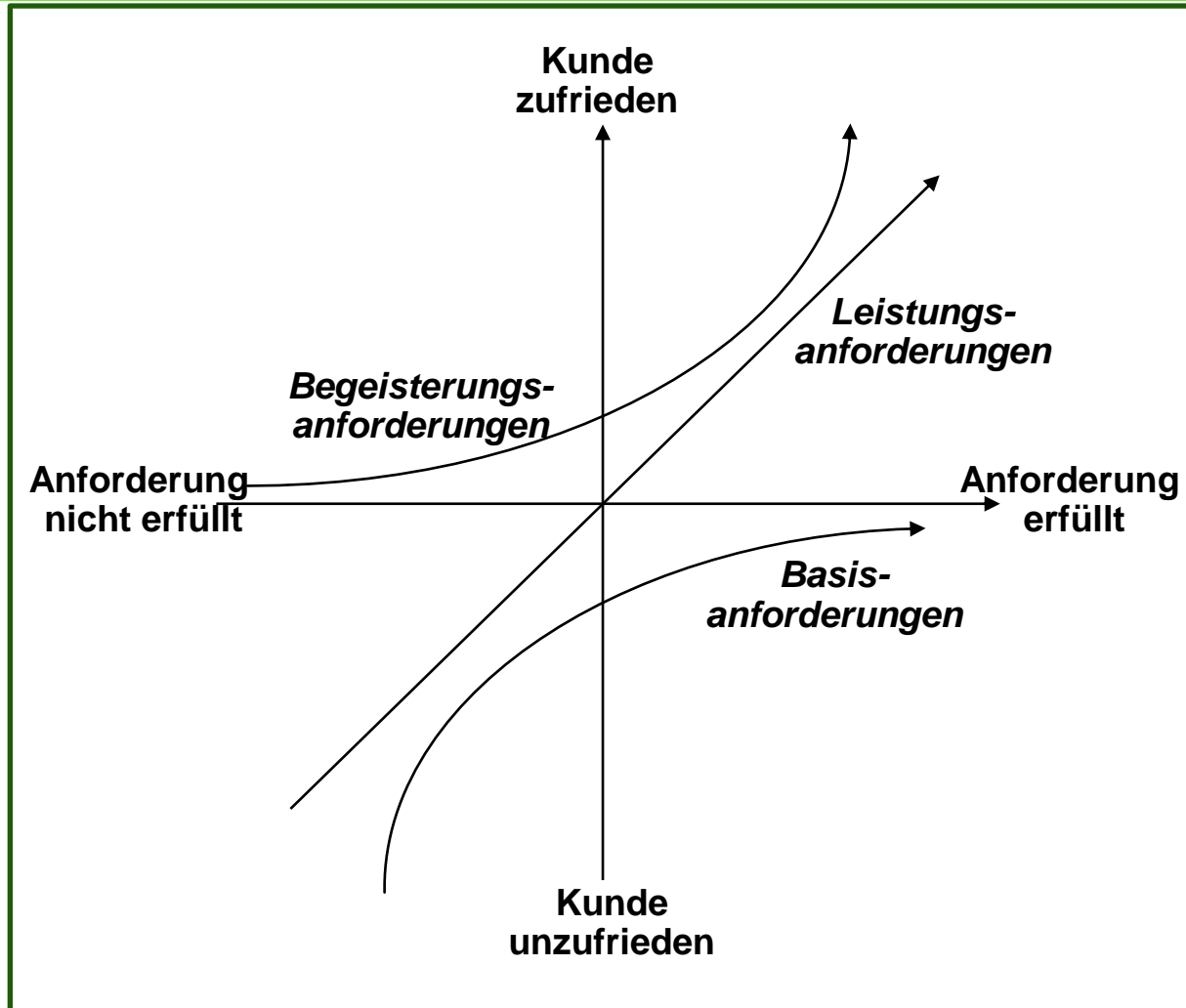
Firmenspezifische Überlegungen:

- 
- Marktsegmente,
 - Nische,
 - gesamter Markt?

Segmentierungsvariablen:

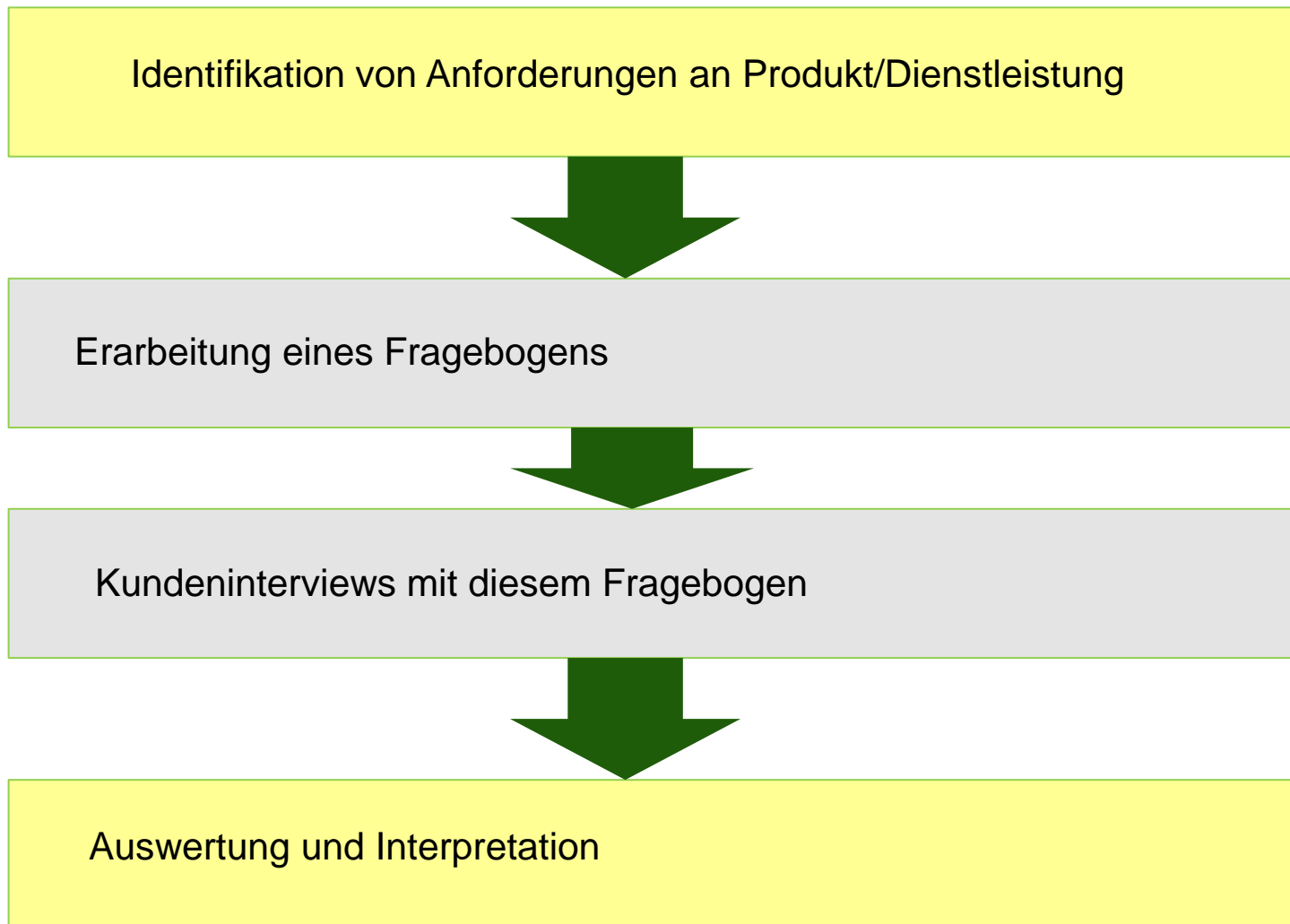
- 
- geografisch,
 - Branche/Unternehmen
 - Kundentechnologie,
 - Nutzenachfrage?





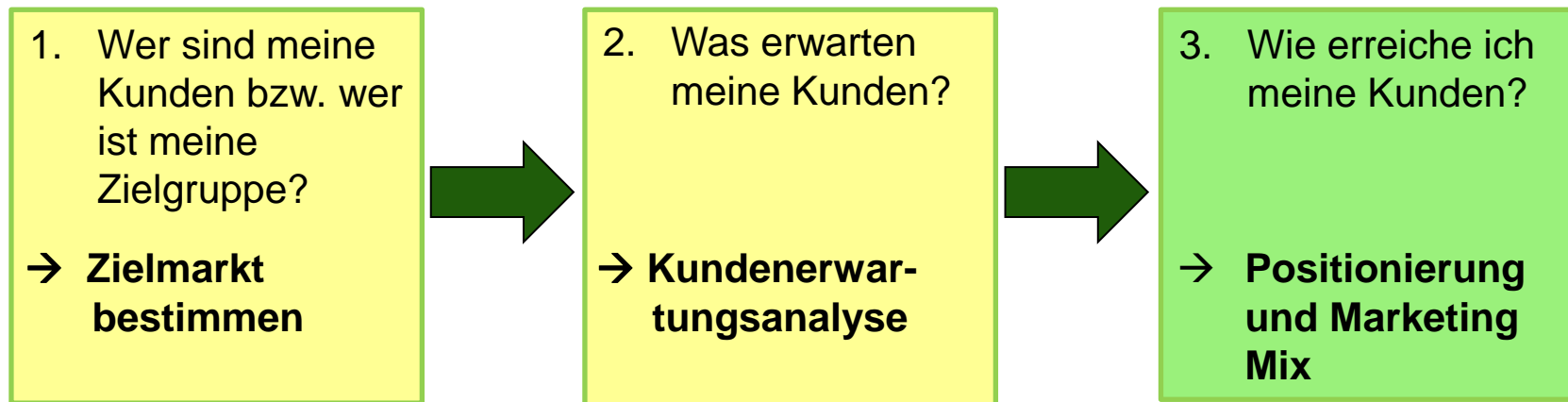
Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit

Quelle: Berger, C. et al. (1993), S. 26



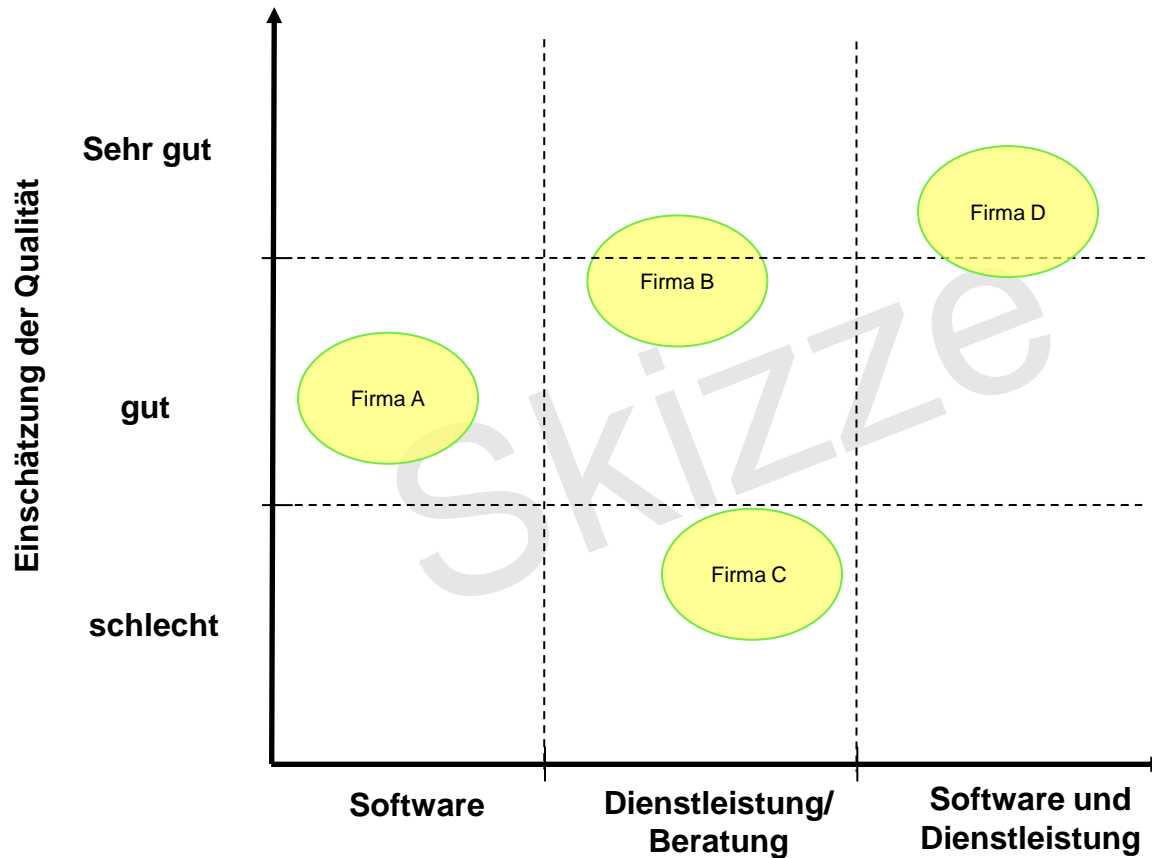
Kundenerwartungen, Beispiel IT...

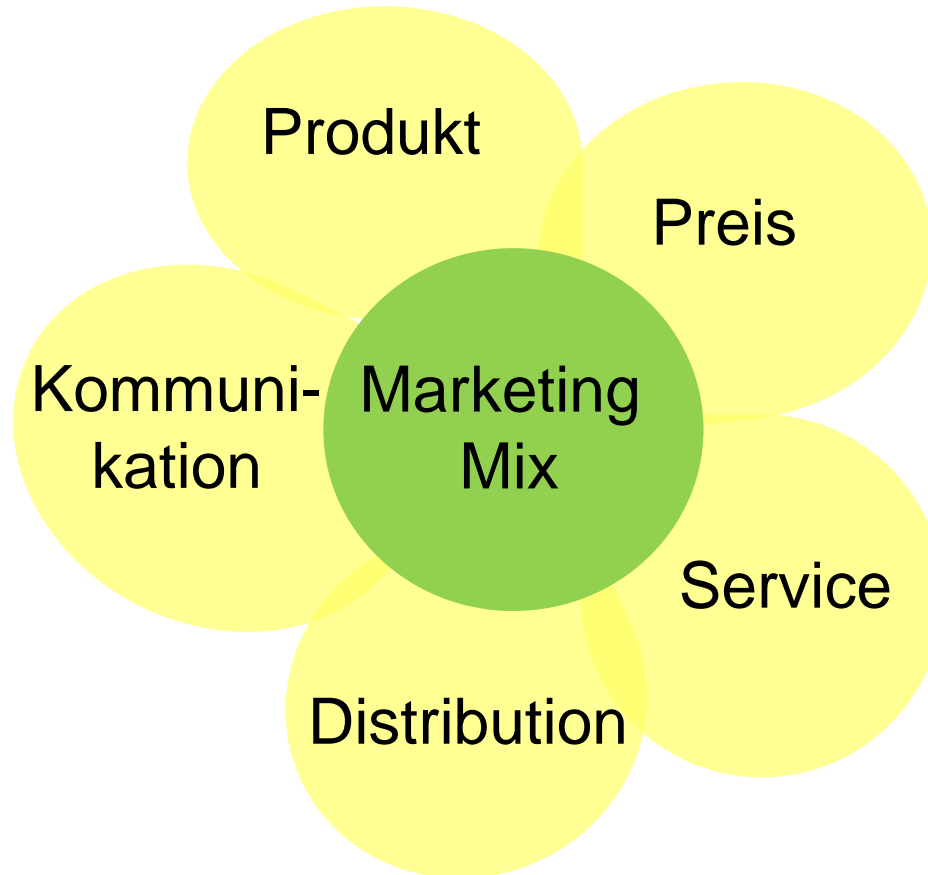
Merkmale	Beschreibung	Selbstverständlich: Basis	Hier vergleicht der Kunde: Leistung	„WOW“ – Effekt: Begeisterung
		■	◆	◎
Funktion	Sofort, fehlerfrei			
Zuverlässigkeit	dauerhaft			
Hilfe im Notfall	Hotline, Wartung			
Persönlicher Kontakt	Regelm. Nachfragen			
Insider Tipps	Newsletter mit echten Tipps			
Workshop nur für Kunden	Weiterbildung oder Anwendungsschulen			
Entschuldigung bei Fehler	Give-away o.ä.			
Kommunikation	erreichbar sein			
etc....	etc...			



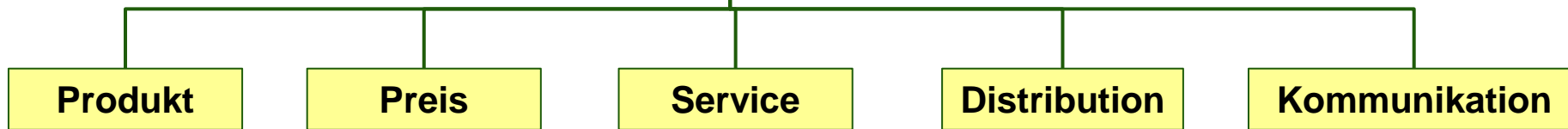
Positionierung nach Produktangebot: Skizze!

Subjektive Skizze, ohne nähere Einzelheiten.





Strategische Ebene des Marketing Mix



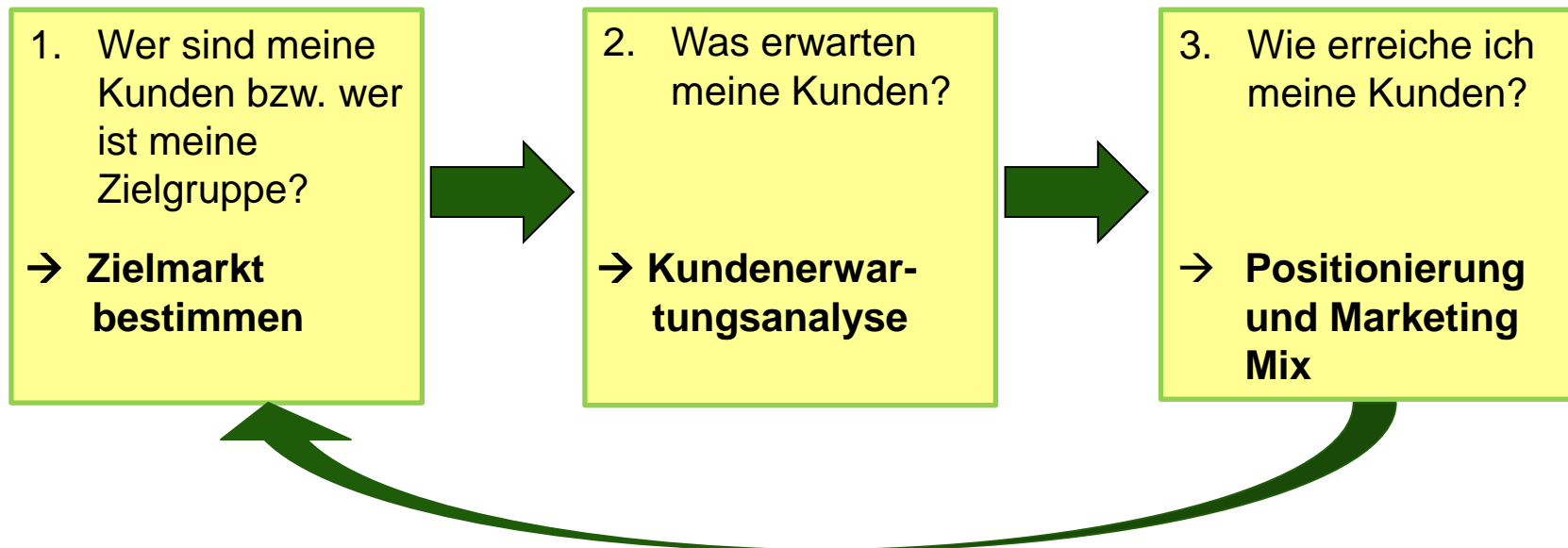
- Produktkonzept
- Äußerer Auftritt
- etc.

- Preisstrategie

- Kostenlos oder kostenpflichtig?
- Welche Services?

- Absatzweg
- Kooperation
- etc.

- Werbestrategie
- Public Relation
- etc.



Viel Erfolg wünscht Ihnen

Angelika Neumann

A. Neumann Unternehmensberatung
Lerchenstraße 19c
90425 Nürnberg

Tel. 0911 - 9389744
Fax 0911 – 9389536

<http://www.neumann-beratung.de>