

Impulsvortrag

Investitionsplanung kundenorientiert & wertvoll

Dipl. Ing. FH Helmine Trinkl





Potential

- Was zeichnet erfolgreiche Unternehmer aus?

**Kunden-
orientierung**

**Ziele und
strategische
Ausrichtung**

**Entscheidungs-
werkzeuge**

Marktdaten



- Was soll ein Entscheidungswerkzeug bieten?
 - Systematische Methodik/
reproduzierbar
 - Längsschnittbeobachtung (Trend)
 - Zuverlässig – wirksame Aussagekraft
 - Einfach, schnell in der Anwendung

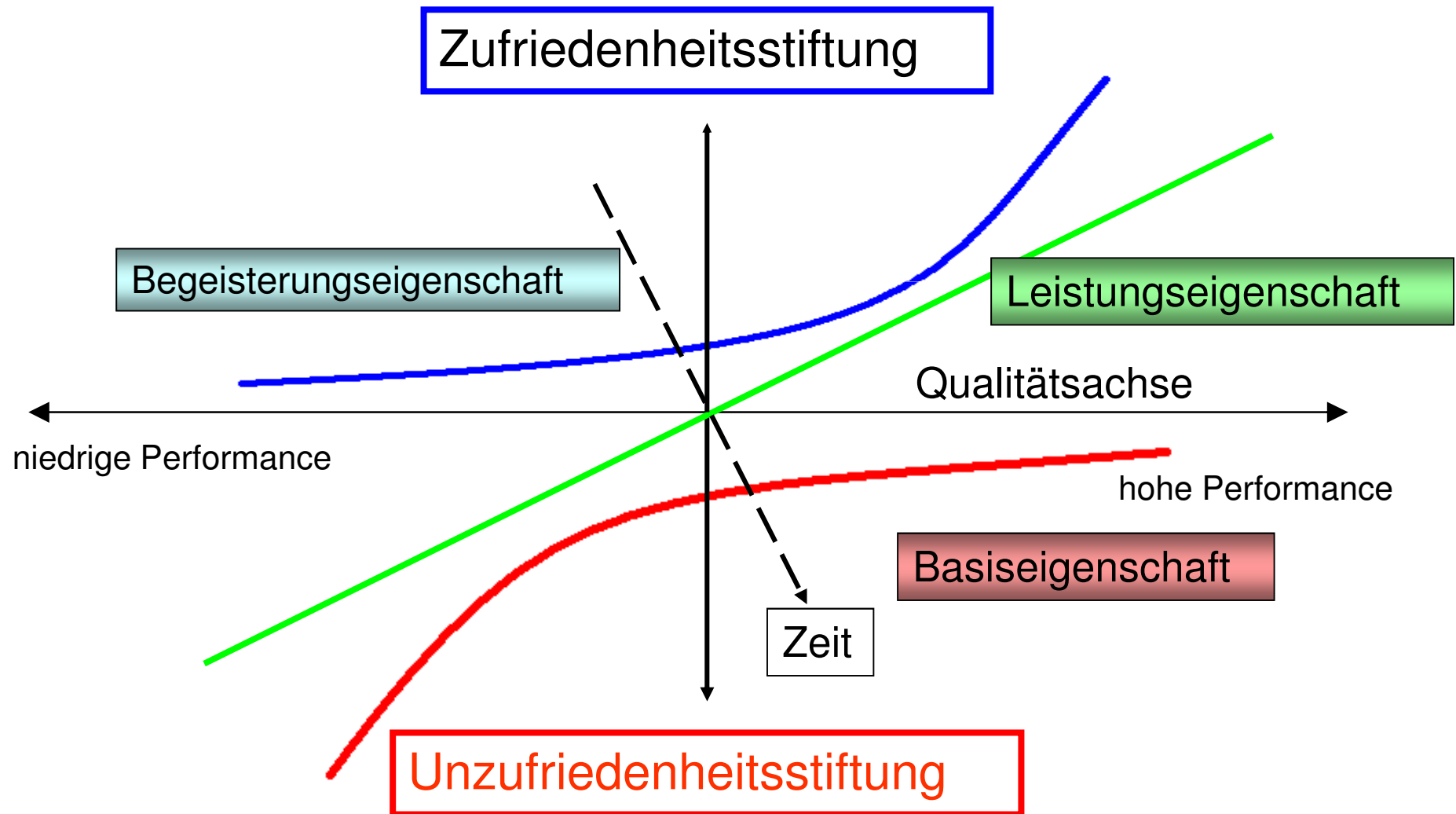


Investition/ Innovation

- Setzen wir voraus, Sie hätten vor zu Investieren - wonach richten Sie Ihre Entscheidung?

- **M**ehrwert – **P**otential Methode mittels Kano – Fragetechnik Dr. Noriaki Kano /1978

Wahrnehmung





Eigenschaften

Basiseigenschaften

Leistungseigenschaften

Begeisterungseigenschaften

Rückweisungseigenschaften

Unerhebliche Eigenschaften

MehrWertPotential

Philosophie

- Vorwärtsstrategie
- Wirksamkeitsabschätzung
- Verbesserungspotential
- Zukünftige Entwicklung

Methode

- Bewertung der Eigenschaft
- Erhebung der Erwartungshaltung
- Verknüpfung der Ergebnisse (Beurteilung & Erwartung)

Anwendung

- Offen (harte und weiche Faktoren z.B. Wertschätzung, Vertrauen)
- Kunden
- Produkte
- Zielkostenrechnung (Target Costing)
- Mitarbeiter/ Abteilungen
- Prozesse
- Unternehmen

Auswertung

- Maßzahl Zufriedenheit (+1) oder Unzufriedenheit (-1)
- Verknüpfung: Bewertung der Eigenschaft mit der Erwartungshaltung!
(MWP)



Abgrenzung

- Zufriedenheitsbereich $1 > \text{MWP} > 0$
- Unzufriedenheitsbereich $0 > \text{MWP} > -1$
- Mittelwert bei Benotung 1-6

Beispiel 1: MWP & Mittelwert 1

Beispiel 2: MWP & Mittelwert 2

Beispiel 3: MWP & Mittelwert 3

Beispiel 4: MWP

Beispiel 5: MWP im Vergleich

Beispiel 6: Kundenbefragung

Beispiel 7: Mitarbeiterbefragung



Vorteile **MWP**

Entscheidungshilfe

- Vermeidet Fehlinvestitionen bei Produkteinführung oder -weiterentwicklung
- Optimierung der Marketing Kosten
- Zeigt Handlungsbedarf im Unternehmen auf!

Kundennutzen:

- Fördert die Kommunikation mit dem Kunden!
- Kunde fühlt sich ernst genommen!
- Fördert den Stammkundenaufbau



Diskussion