



Kapitel 2 – EIN UNTERNEHMEN MANAGEN

2.1 KUNDENORIENTIERUNG



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Kundenorientierung

Die Kundenorientierung sollte sich zuallererst in der Mission Ihres Unternehmens widerspiegeln. Es ist unerlässlich immer vor Augen zu haben, dass die Mission Ihres Unternehmens den **Bedürfnissen Ihrer Kunden** gerecht werden muss. Daher ist es sehr wichtig **die Mission Ihres Unternehmens** in Bezug auf die Erfüllung der Bedürfnisse Ihrer Kunden zu **formulieren**.

Die Bedürfnisse Ihrer Kunden zu verstehen ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg Ihres Unternehmens. Damit Ihr Unternehmen kundenorientiert ist, ist es notwendig sicherzustellen, dass die Produkte und/ oder Dienstleistung, die Sie anbieten werden, wirklich ein Bedürfnis befriedigen und für Ihre potenziellen Kunden attraktiv sind. Sie sollten auch daran denken, dass unterschiedliche Arten von Kunden unterschiedliche Bedürfnisse haben können oder andere Produkte/ Dienstleistungen attraktiv finden. Daher sollten Sie Ihre potenziellen Kunden segmentieren, mit dem Ziel, ihre mögliche Beziehung zu Ihrem Unternehmen klarzustellen.

Die Durchführung dieser Marktanalyse erfordert keine große Aufwendung an Ressourcen. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele der Methoden, die Sie nutzen können:

- Geben Sie Demonstrationen Ihrer Dienstleistung oder bieten Sie Produktproben an um zu sehen wie diese angenommen werden.
- Suchen Sie im Internet nach statistischen Daten zum Konsum eines ähnlichen Produktes.
- Beobachten Sie was ähnliche Unternehmen verkaufen, indem Sie als Kunde an diese herantreten.
- Am wichtigsten ist es, dass Sie mit Menschen an dem Ort sprechen, wo Sie Ihr Unternehmen aufbauen möchten, oder mit Menschen, die ähnliche Eigenschaften mit den Kunden haben, die Sie anvisieren.

Nachdem Sie festgestellt haben ob die Produkte oder Dienstleistungen angemessen sind, sollten Sie einen weiteren Schritt unternehmen um Ihre Kundenorientierung sicherzustellen. Ihre **Stärken** und die Ihres Businessplans sowie Ihre **Schwächen** und die Ihres Businessplans zu erkennen, wird es Ihnen ermöglichen diese leichter zu überwinden oder wie Sie deren Wirkung auf die Entwicklung Ihres Unternehmens minimieren können.

Sie sollten Ihre Kunden regelmäßig befragen um herauszufinden, ob sich ihre Bedürfnisse geändert haben und ob die Produkte/ Dienstleistungen, die Sie ihnen anbieten, ihre Bedürfnisse hinlänglich befriedigen. Ein flexibler Ansatz wäre möglicherweise einer, der den Erfolg Ihres Unternehmens am meisten begünstigt: Ihr Unternehmen muss sich verändern und imstande sein sich anzupassen.

