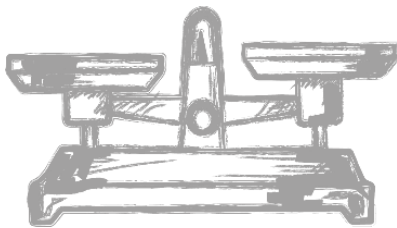


10 TIPPS

Zur Weiterentwicklung
Ihres Verantwortungsbereichs



NUTZEN- FUNKTION

1.



1. Etablieren Sie eine wirksame Kundengruppenforschung und bemühen Sie sich darum, Ihre Kunden immer besser zu verstehen.
2. Sorgen Sie dafür, dass jeder Mitarbeiter versteht,
 - a) welches die relevanten Kundengruppen sind und
 - b) welche Ihrer Bedarfe gedeckt und welche Anforderungen der Kundengruppen erfüllt werden müssen, um Nutzen zu stiften.
3. Verdeutlichen Sie allen die Position Ihrer Angebote im Verhältnis zum Wettbewerb. Nutzen Sie dazu das WWW-Modell. Geben Sie sich mit guten Bewertungen solange nicht zufrieden, wie andere Anbieter deutlich besser sind als Sie.
4. Sprechen Sie mit jedem Mitarbeiter, welchen Beitrag er auf seinem Platz zum Kundennutzen leistet und wie er verbessert werden kann.
5. Fordern Sie solche Unterstützung vom Controlling, die Sie in die Lage versetzt, die Lebensfähigkeit Ihres Bereichs steuern zu können. Aus Berichten muss hervorgehen, ob Ressourcen entsprechend der Kundengruppenprioritäten eingesetzt werden und ob das Gesamtgewinnerfordernis erfüllt ist.
6. Gestalten Sie Rahmenbedingungen in Ihrem Verantwortungsbereich so, dass Kundenanforderungen bestmöglich erfüllt werden. Klären Sie dabei auch, was die Nutzenbeiträge von Mitarbeitern einschränkt oder was sie in ihrer Wirkung begrenzt.
7. Achten Sie darauf, dass das Verhalten im direkten Kontakt mit Ihren Kunden den Nutzen unterstützt und keinesfalls zunichtemacht.
8. Leisten Sie nur das, was durch die vereinbarte Gegenleistung auch gedeckt ist. Damit sichern Sie Ihren Eigennutzen und stärken den Substanzerhalt Ihres Bereichs.
9. Behalten Sie die finanzielle Lage und das Gesamtgewinnerfordernis Ihres Verantwortungsbereiches beständig im Blick. Sprechen Sie darüber regelmäßig mit Ihren Mitarbeitern.
10. Sprechen Sie mindestens einmal im Jahr mit Ihrem Team, welche Ihrer Aktivitäten nicht auf den Zweck und den Kundennutzen einzahlen. Vereinbaren Sie, wie diese *unnützen Aktivitäten* und die sie bindenden Ressourcen reduziert oder ganz beendet werden können.