

Wie erkenne ich die Bedürfnisse meiner Kunden?
Wie erfahre ich ihre Wünsche? Und vor allem: Was mache ich daraus?



Kundenzufriedenheit ist oberstes Ziel

Ideen-Reich

„Nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir diese auch adressieren und befriedigen. Genau hier liegt aber die Schwierigkeit, denn Kunden artikulieren ihre Bedürfnisse nicht sofort“, so Hubert Preisinger von der Voithofer & Partner GmbH. Soll beispielsweise ein neues Produkt eingekauft werden, wird in der Regel ein Termin mit einem Anbieter vereinbart, bei dem das Produkt vorgestellt wird und Produktspezi-



Wo Kundennähe ist, entstehen Bindung, Vertrauen und auch Kundenzufriedenheit.

fikationen und Preise besprochen werden. Dieser Prozess wird bei zwei bis drei weiteren Anbietern dieses Produktes wiederholt. In jedem der Gespräche nimmt das tatsächliche Bedürfnis des Kunden immer konkretere Gestalt an – bis zu jenem Punkt, an dem er entscheiden kann, welcher Anbieter das nun geschärfte und veränderte Bedürfnis am besten decken kann.

Kunden als Quelle für Produktideen?

Dieses generelle Beispiel zeigt, dass Kunden für fertige Produktideen keine geeignete Quelle sind, denn um ein Bedürfnis klar zu formulieren, ist am Beginn der Informationsstand ganz einfach nicht ausreichend. Außerdem werden Kunden oft gar nicht nach ihren Ideen gefragt.

- Ein konkretes Bedürfnis entsteht Schritt für Schritt.
- Kunden sprechen selten aus eigenem Antrieb über Probleme, Fehler oder Ideen bei der Anwendung von Produkten und Dienstleistungen.
- Eine Kunden-Reklamation ist meist das erste sichtbare Zeichen, dass etwas nicht passt.

- Nach der Nutzung des Produktes oder der Dienstleistungen werden neue Ideen der Kunden oft rasch wieder vergessen.
- Zufriedenheitsbefragungen sind für Kunden generell sehr aufwändig.

Innovative Ideen intern entwickeln

Feedback von Kunden ist sehr wertvoll, wenn es um neue Anregungen geht – beispielsweise bei Reklamationen oder Beobachtungen bei der Produkthanwendung. Aus diesen Anregungen sollten Unternehmen intern innovative Ideen für Produkte oder Dienstleistungen entwickeln und im Anschluss daran Kunden mit neuen Lösungen konfrontieren und auch fragen, was sie davon halten. Für Kunden ist dies viel interessanter als einfach nur Fragebögen über ihre Zufriedenheit auszufüllen.

Es ist sinnvoll, Kunden dort um Rückmeldungen über ihre Erfahrungen zu fragen, wo sie das Produkt oder die Dienstleistung verwenden. So werden die Kunden Teil des Entwicklungsprozesses eines innovativen Unternehmens und wo Kundennähe ist, entstehen Bindung, Vertrauen und auch Kundenzufriedenheit.

„IdeenREICH“

Termine:

- Kooperationen, Geldquellen
Donnerstag, 7. Mai, Fa. Fronius, Sattledt
- Der Innovationsprozess
Dienstag, 12. Mai, WKOÖ, Linz
- Sommerdialog
Donnerstag, 4. Juni, WKOÖ, Linz

Informationen:

WKOÖ-Innovationservice
T 05-90909-3541
E sc.innovation@wkoee.at
W www.ideenreich-ooe.at

Abläufe ständig verbessern

Die Firma SST Stadler Steuerungstechnik GmbH mit Sitz in Wilhering produziert Steuerungs- und Regeltechnik für Industrie und Maschinenbau. Einer überwiegend exportorientierten Kundenstruktur wurde mit einer Zertifizierung nach UI/CSA Rechnung getragen. State of the Art Technologie, kurze Lieferzeiten, Termintreue und Qualität in der Ausführung sind Grundbe-

dürfnisse der Kunden, welche vorausgesetzt werden. SST ist aber auch dann zur Stelle, wenn kurzfristige Planänderungen nicht vorhersehbare internationale Personaleinsätze erfordern.

Effiziente Strukturen

Um so flexibel reagieren zu können, müssen interne Abläufe ständig optimiert und verbessert werden. Mit-

arbeiterqualifikationen orientieren sich daher nicht nur am Produkt, auch individuelle Kundenbedürfnisse rücken verstärkt in den Vordergrund. Effiziente Teamstrukturen realisieren zukunftsorientierte technologisch und wirtschaftlich erfolgreiche Projekte. Innovationskraft bis zum Leitbild: „Wir steuern die Welt von morgen.“ Informationen unter www.sst.at