

Kundenerwartungen - Kundenbedürfnisse

Kundenerwartungen

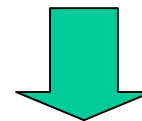
- sind bewusst und spezifisch
- eher oberflächlicher Natur
- kurzfristiger angelegt
- leichter beeinflussbar
- beziehen sich auf Faktoren wie Preis - Leistung - Wirkung
- Erfüllung ist objektgebunden
- Nichteinlösung kann „repariert“ werden
- fördert Produkt- und Preisorientierung - Leistungserbringer austauschbar



Das Produkt steht im Mittelpunkt

Kundenbedürfnisse

- sind unbewusst und eher allgemein
- tief verwurzelt
- langfristig ausgerichtet
- schwer beeinflussbar
- bezieht sich auf Faktoren wie Wertschätzung als Mensch und Person - Vertrauen - Kompetenz
- Erfüllung vorwiegend personengebunden
- Nichteinlösung führt zu Kundenverlust
- fördert Kundenbindung - Leistungserbringer schwer austauschbar



Der Mensch steht im Mittelpunkt