

# Impulsvortrag

## *Investitionsplanung kundenorientiert & wertvoll*

Dipl. Ing. FH Helmine Trinkl





# Potential

- Was zeichnet erfolgreiche Unternehmer aus?

**Kunden-  
orientierung**

**Ziele und  
strategische  
Ausrichtung**

**Entscheidungs-  
werkzeuge**

**Marktdaten**



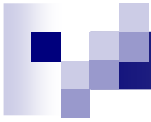
- Was soll ein Entscheidungswerkzeug bieten?
  - Systematische Methodik/  
reproduzierbar
  - Längsschnittbeobachtung (Trend)
  - Zuverlässig – wirksame Aussagekraft
  - Einfach, schnell in der Anwendung



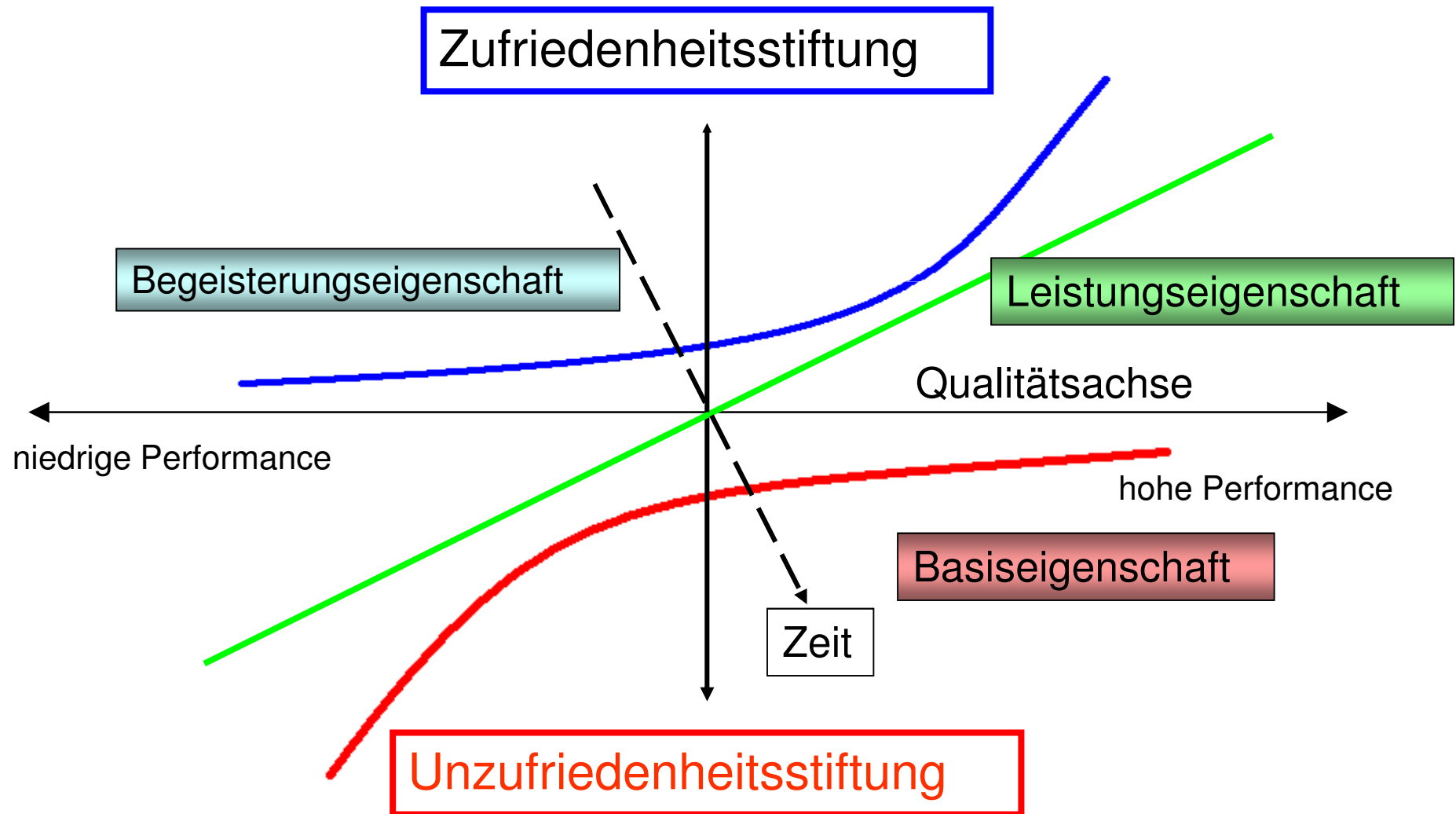
# Investition/ Innovation

- 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