



Dienstleistungskompetenz in Kleinunternehmen : wie Unternehmer die Bedürfnisse ihrer Kunden erkennen

Urs Fueglistaller, Alexander Fust & Markus Helbling

Basierend auf dem Dienstleistungskompetenzmodell werden folgende drei Fragen untersucht: Welche Ansätze verfolgen Unternehmer in der Hoffnung, dass potenzielle Kunden ihnen vertrauen? Welche Ansätze verfolgen Unternehmer um zu erfahren, welche Produkte oder Dienstleistungen den Bedürfnissen potenzieller Kunden entsprechen? Welche Ansätze verfolgen Unternehmer, um in Zukunft die Bedürfnisse der Kunden mit geeigneten Produkten und Dienstleistungen zu erfüllen?

Die Dienstleistungskompetenz umschreibt dabei die Fähigkeit, Bedürfnisse der Kunden zu erkennen und mit Leistungen den Erfordernissen zu entsprechen.

Um möglichst vielfältige Ansätze zu erhalten, wurden 24 Unternehmer von Kleinunternehmen aus verschiedenen Branchen und Regionen befragt. Dabei wurden Zitate der Unternehmer aufgelistet, um möglichst konkrete und authentische Ansätze zu geben. Zudem werden weiterführende Fragen gestellt, die den Unternehmer dazu ermutigen, diese Fragen für das eigene Unternehmen zu reflektieren.

parole chiave	Kleinunternehmen, KMU, Kundenorientierung
progetto	Dienstleistungskompetenz – strategische Differenzierung für KMUittelunternehmen
tipo	libro (Deutsch)
data di apparenza	2010
Editore	BDO AG (Solothurn)
pagine	27