



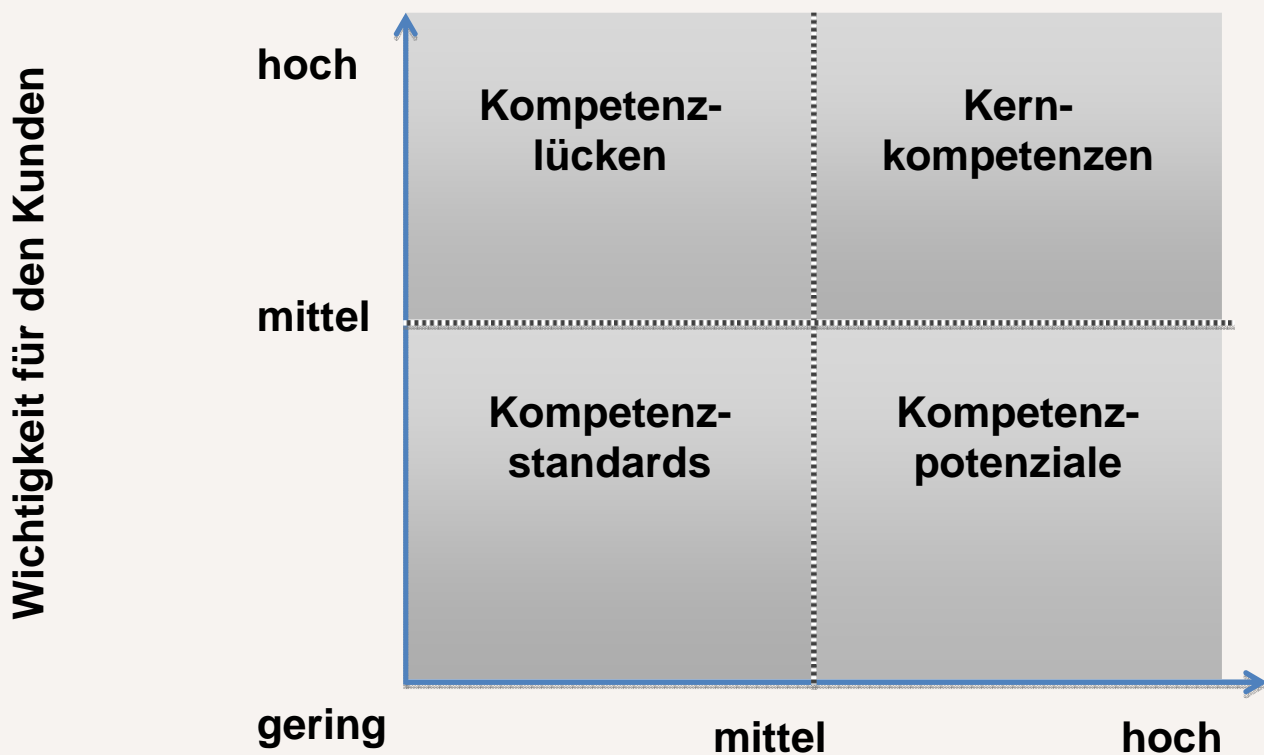
Kernkompetenz und Kundennutzen

Kernkompetenzen und Kundennutzen liegen immer dann vor, wenn 2 Faktoren gegeben sind:

1. Es ist eine Eigenschaft oder Stärke, in der Sie eindeutig besser sind als die Wettbewerber (Pfeil nach rechts)
2. Es ist eine Eigenschaft, die der Kunde schätzt und sogar bereit ist, dafür zu bezahlen (Pfeil nach oben)

In welches Feld würde Sie nun beispielsweise

- Ihre Qualität
- Ihren Service
- Ihr Know-how
- Ihre Lieferzeit
- Ihren Markennamen
- Ihre Produktvielfalt eingruppiieren?



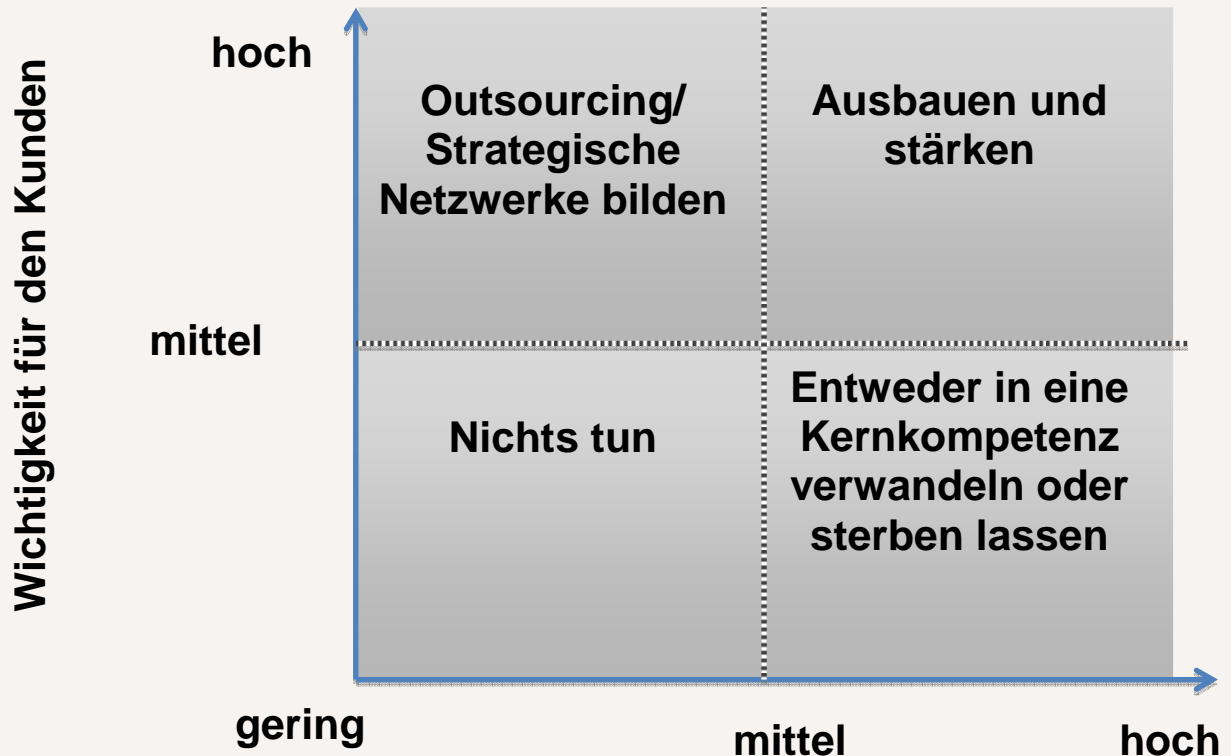
Stärken im Vergleich mit dem Wettbewerb





Kernkompetenz und Kundennutzen

Das nachfolgende Schaubild gibt Ihnen Anhaltspunkte, was Sie mit den verschiedenen Eigenschaften tun sollten.



Stärken im Vergleich mit dem Wettbewerb

Quelle der Grafiken: Hinterhuber, Hans H./Handlbauer, G./Matzler, K.: Kundenzufriedenheit durch Kernkompetenzen. Eigene Potentiale erkennen – entwickeln – umsetzen, München Wien 1997

