


<b>Abb. 41: Service Navigator</b>	Betrieb: Mänz & Co. KG	Datum:	
	Geschäftsfeld: Baudienstleister	Blatt:	

#### 4. interne Kundenperspektive

Ziel	Kenngroße	Vorgabe	Maßnahme
Erweiterung des Zielgruppenkreises auf die Demenzkranken (Pflegestufe 0)	Anzahl der Aufträge aus dieser Kundengruppe	Steigerung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausdehnung der Kommunikationsmaßnahmen auf diese Zielgruppe</li> </ul>
Intensivierte Akquisitionsdifferenzierung nach Zielgruppen <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beide Kundengruppen</li> <li>■ sozialschwache Kunden mit Kostenübernahme nach SGB XI</li> <li>■ zahlungskräftige Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzahl an Veranstaltungen und Besuchen mit Zielgruppen</li> </ul>	Steigerung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organisation von Seniorenveranstaltungen („Kaffee-Kränzchen“) zur Aufklärung über Umbaumöglichkeiten, z.B. via Film: vorher-nachher</li> <li>■ Kindergeneration der Pflegebedürftigen über „entlastende“ Möglichkeiten aufklären</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzahl an neuen Vereinsmitgliedern vzhw e.V.</li> </ul>	Steigerung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anwerbung von Nachfragern als Vereinsmitglieder, um Standard-Beratungspaket über den Mitgliedsbeitrag zu erwerben („Pflegeumbau-Versicherung“)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anzahl Ansprachen</li> <li>■ Anzahl Verweise</li> </ul>	Steigerung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ansprache auf Baumessen, die sich an älter werdende Bauherren richten</li> <li>■ Ansprache des Haus- und Grundstückseigentümervers</li> <li>■ Ansprache von Privatkliniken und -ärzten</li> <li>■ Verweise von Handwerkern des Netzwerks forcieren</li> </ul>
Kundenbeteiligung an der Leistungsoptimierung	Vorhandensein und Aktivitäten eines Kundenbeirats	Bildung und Anzahl an Aktivitäten des Kundenbeirats	Ansprache der Multiplikatoren, Durchführung von Gesprächen zur Bildung, Gesprächsdokumentation
Systematische Erfassung der Kunden-/Auftraggeber-Kontakte	Anzahl Kundenverweise von Multiplikatoren und Kundenaufträge aus dem ERP-System	Erhöhung	Einrichtung eines CRM-Systems für Kunden und Multiplikatoren
Betreuung in der Nutzungs-Phase „After-Sales-Service“	Anzahl After-Sales-Vorgänge p.a.	Steigerung	Einschaltung des Pflegedienstes z.B. für <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nachrüstung/Reparatur früherer Umbaumaßnahmen wegen veränderter Pflegeanforderungen,</li> <li>■ Austausch mit Sanitätskaufhaus zur Montage von Hilfsmitteln, Durchsicht der Aufträge und der protokollierten Wohnraum-Memoranden</li> </ul>