


Abb. 40: Service Navigator	Betrieb: Mänz & Co. KG	Datum:	
	Geschäftsfeld: Baudienstleister	Blatt:	

© Dr. Stefan Borchert,
UNI DUE, itb

3. externe Kundenperspektive			
Ziel	Kenngroße	Vorgabe	Maßnahme
Bekanntheitsgrad	Bekanntheitsgrad	Steigerung	<ul style="list-style-type: none"> ■ öffentlichkeitswirksame Maßnahmen, z.B. Werbung ■ Befragung von aktuellen und potenziellen Kunden ■ Multiplikatorenansprache : <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei Versicherungen u. Bausparkassen bzgl. Handwerker-Service bei Gebäude-/Hausrat-Schadensfällen ansprechen ■ Fördermitgliedschaft von Krankenhäusern und Pflegediensten im Verein ■ Mit Kooperationspartnern Exklusivität vereinbaren ■ eigenständiger Multiplikatoren-Flyer
Kundenzufriedenheit	Zufriedenheitsgrad	> 98 %	■ Befragung aller Kunden

Abb. 40: Service Navigator 2012 bis 2017 der Mänz & Co. KG – externe Kundenperspektive (Auszug)