


Abb. 33: Service Navigator	Betrieb: Fahrzeugklinik GmbH	Datum:	
	Geschäftsfeld: Autolackiererei	Blatt:	

3. externe Kundenperspektive

Externe Kundenperspektive Fahrzeugklinik GmbH 2009 – 2011 (Auszug)

Ziel	Kenngröße	Vorgabe	Maßnahme
Steigerung des Bekanntheitsgrades der Fahrzeugklinik durch differenzierte Maßnahmen in den jeweiligen Kundensegmenten	Bekanntheitsgrad bei den Zielgruppen	+ X %	<ul style="list-style-type: none"> Nach Zielgruppen differenzierte Kommunikationsmaßnahmen (z.B. Mailings, Newsletter) Gestützte und ungestützte Befragungen von potenziellen Kunden aus den Segmenten nach der Bekanntheit des Unternehmens
Steigerung der Weiterempfehlung von Detail- bzw. Endkunden	Anzahl Weiterempfehlungen von Detail- bzw. Endkunden	B Weiterempfehlungen	<ul style="list-style-type: none"> Klar strukturierte Informationsunterlagen Preislisten und schriftliches Angebot Kundenberater Stammkundenanrufe Analyse der Kundenkontaktwege

Abb. 33: Rekonstruktion des Service Navigators der Fahrzeugklinik GmbH – Externe Kundenperspektive