

Abb. 49: Service Navigator	Betrieb: Jürgen Röttele	Datum:	 <small>© Dirk-J. Harms itb, UNI DUE</small>
	Geschäftsfeld: Sanitärinstallationen	Blatt:	

1. Positionierung des Unternehmens		
Vision (abstraktes Zukunftsbild)	Retrospektiv (bis 2007)	Prospektiv (bis 2017)
	Komplettbadbauer (Kooperation mit anderen Gewerken)	Komplettbadbauer ■ incl. Wand-/Bodengestaltung/-erstellung ■ Rest in Kooperation mit anderen Gewerken
	Kundendienstleister (Reparaturen) für öffentliche Auftraggeber	Kundendienstleister (Reparaturen) für private Auftraggeber
	Wellnessbadbauer (seit 1997 Wellnessbad-Berater)	Seniorenbäder (Funktion vor Design)
Mission (Untern.zwecke, -ziele)	Retrospektiv (bis 2007)	Prospektiv (bis 2017)
	Kundenzufriedenheit durch Entlastung der Kunden von zeitaufwändigen Arbeiten, ■ wie Organisation und Koordination von anderen Gewerken ■ sowie Finanzierung und Bearbeitung etwaiger Reklamationen	wie retrospektiv
Strategie (einzuschlagender Weg)	Retrospektiv (bis 2007)	Prospektiv (bis 2017)
	Bewerbung der o.g. Spezialisierungen	Bewerbung der o.g. Spezialisierungen mit Gütesiegel
	langsamer Rückzug aus der Blechnerei	unter Berücksichtigung aktueller (Bad-) Innovation
		Regelmäßige Kommunikation mit dem Kunden

Abb. 49: Service Navigator der Firma Jürgen Röttele – Bad – Heizung – Meisterservice: Positionierungsperspektive
(in roter Schrift: neue Inhalte für die künftige Ausrichtung; ggü. dem Ist-Zustand in schwarzer Schrift)