

| | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|--|
| Abb. 50: Service Navigator | | Betrieb: Jürgen Röttle Geschäftsfeld: Sanitärinstallationen | Datum: Blatt: |   © Dirk-J. Harms itb, UNI DUE |
| 5. Mehrwertdienstleistungsperspektive | | | | |
| Retrospektiv (bis 2005) und prospektiv (bis 2017) | | | | |
| Kuko-Phase | Ziel | Kenngroße | Vorgabe | Maßnahme |
| Information | Mehr Kunden im Schauraum | # Besuche pro Monat | > 10 Besuche / Monat | Aktionen „Tag des Bades“ |
| | | | | Einladung an Seniorenvereinigung |
| Angebot | Abschlussquote erhöhen | # Aufträge / # Anfragen | > 80% | Ausstellung ständig aktualisieren |
| | | | | Bessere Konzepte / Produkte Innovationen an Kunden vermitteln |
| | | | | Boden- und Wandgestaltung im Bad |
| | Machbarkeitsprüfungen als bezahlte Dienstleistung etablieren | # Bezahlte Machbarkeitsprüfungen | Nach Möglichkeit 100% | Bepreisung oder Anrechenbarkeit auf späteren Auftrag vorsehen |
| Ausführung | Verkürzung der Umbauzeit bei ■ Komplett-Renovierung ■ Teil-Renovierung | Wochen / Renovierung Stunden / Renovierung | < 2 Wochen < 2 Tage | Einsetzen neuer Produkte und neuer Techniken |
| | | | | |
| Nutzung | Folgeaufträge generieren ■ durch Weiterempfehlung (neue Kunden) ■ in anderen Tätigkeitsbereichen (Heizung, Installation, Kundendienst, Kundendienst) | # Empfohlene Kunden # Anschlussaufträge | 3 pro Quartal 2 pro Quartal | Präsent ausloben Folge-Rabatt prüfen |
| | | | | |
| | Gebäudewert erhalten, Schaden vorbeugen, Wartung Sanitär-Fugen | # Wartungen | ↗ | Wartungsvertrag anbieten, Vorteilsargumentation |

Abb. 50: Service Navigator der Firma Jürgen Röttle – Bad-Heizung-Meisterservice: Mehrwertdienstleistungsperspektive