

	Kleine Unternehmen	Mittlere Unternehmen
Terminplanung	Einfach	Länger dauernder Prozess
Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none"> ein „allwissender“ Gesprächspartner ist Unternehmer und Kunden- bzw. Dienstleistungsverantwortlicher in einer Person agiert eher ergebnisorientiert 	<ul style="list-style-type: none"> Meist fünf bis acht Gesprächspartner (Geschäftsführer und Vertreter weiterer Führungsebenen) Geschäftsführer eher Ansprechpartner für Bestandsaufnahme und Strategie-Formulierung, Führungskräfte eher für operatives Geschäft (Kundenkontakt-kreis, Aktivitätenfilter etc.) Zweite Führungsebene ist eher prozess- und problemorientiert
Gesprächsverlauf	Face-to-face-Interview mit unmittelbarer Rückkopplung (Entscheidung)	<ul style="list-style-type: none"> Mehrfach-Interviews, Konsolidierung der Ergebnisse durch Berater Mehrfache Synchronisation, Update durch Berater mehrfach erforderlich
Projektplanung	Ansprechpartner entscheidet über Projektstart	Die zweite Führungsebene muss motiviert (vom Nutzen überzeugt) werden
Zeitraum	Vier bis fünf Arbeitstreffen zu jeweils vier Stunden erforderlich	Sechs bis acht Arbeitstreffen zu jeweils vier Stunden notwendig

Abb. 27: Typische Unterschiede zwischen kleinen und mittleren Unternehmen bei der Anwendung des Service Navigators