

Abb. 27:

Problemlösungsmethoden

Betrieb: Eis-Café Camerin

Datum

Geschäftsfeld:

Blatt



lfd. Nr.	Phase im Kundenkontaktkreis				auftretendes bzw. aufgetretenes Problem	wahrscheinliche bzw. festgestellte Ursache	zur Lösung angewendete bzw. anwendbare Methode	gefundene Lösung bzw. durchzuführende Maßnahme	Nutzen	
	Information	Angebot Kauf	Auftragsausführung	Nutzung					für den Betrieb	für den Kunden
1	x				Kundenwünsche werden nicht erfragt	Nachlässigkeit	Morphologisches Tableau	Testkäufe veranlassen	Erkenntnis über Schwachstellen	Kunde fühlt sich verstanden
2			x		Störungen im Auftragsablauf	Vergesslichkeit	Blueprinting	Checklisten entwickeln	Verbesserung der Abläufe	Verkürzung der Auftragszeit
3	x	x	x	x	Service unfreundlich	keine Motivation	Morphologisches Tableau	regelmäßige Trainings	Erhöhung der Kundenbeziehung	Kunde fühlt sich wohl
4	x				keine kindgerechten Werbemittel	fehlende Aufmerksamkeit	Morphologisches Tableau	Besuch von Kindergärten	Kunde "Kind" beeinflusst Erw.	Kunde Kind fühlt sich angesprochen
5			x		Kunden ansprechen der Mitarbeiter	Nachlässigkeit	Blueprinting	Namensschilder	Uniformität	Direktes Ansprechen möglich
6				x	Keine Ersatzmaschinen	Nachlässigkeit	Morphologisches Tableau	Checklisten entwickeln über Zustand und Einlagerung	Kein Stress	keine Wartezeit
7				x	Reklamationsbearbeitung	keine einheitliche Regelung	Blueprinting	Kundenbefragung zur Zufriedenheit	Besseres Image	Wertschätzung am Feedback
8				x	keine MA-Springer für Stoßzeiten	fehlender Verantwortlicher	Morphologisches Tableau	Checkliste	Höheren Absatz	Kürzere Wartezeit

9		x			<i>keine Angebote für besondere Ereignisse</i>	<i>Nachlässigkeit</i>	<i>Morphologisches Tableau</i>	<i>Checkliste</i>	<i>Erhöhung der Kundenbeziehung</i>	<i>"Aha"- Effekt</i>
10	x				<i>Mangelnde Informationen über Zusatzstoffe</i>	<i>Nachlässigkeit</i>	<i>nicht erforderlich</i>	<i>Sichtbare Aushänge</i>	<i>Neue Kundenbeziehungen</i>	<i>höhere Sicherheit</i>