

Phase	Kundensituation	Mögliche Leistung	Betriebliche Ziele
Informationsphase	<ul style="list-style-type: none"><li>Wunsch nach Befriedigung eines Grundmotivs ist geweckt</li><li>Studium von Informationsmaterial</li><li>Befragung von Architekten, Anbietern usw.</li><li>Internet-Recherche</li><li>Messe-, Ausstellungsbesuch</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Werbung</li><li>Öffentlichkeitsarbeit</li><li>Vortragsveranstaltung</li><li>Internet-Auftritt</li><li>Messe-Beteiligung</li><li>Produkt- Informationsblätter</li><li>Muster, Modelle, Proben</li><li>Video-, PP-Präsentationen</li><li>Nennung von Referenzkunden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>auf Betrieb aufmerksam machen</li><li>Umsatzsteigerung</li><li>Markterweiterung</li><li>Dokumentation der Leistungsfähigkeit</li><li>Imagepflege</li><li>Kontaktpflege</li><li>Kundenbindung</li></ul>
Angebots-/ Kaufphase	<ul style="list-style-type: none"><li>Abwägen und Prüfen von Alternativen für persönlichen Nutzen</li><li>Entscheidung, wenn Nutzen größer als Investition</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Planung, Beratung</li><li>Tests ermöglichen</li><li>Einladung zu Werkstattbesuch</li><li>Besuch bei Lieferanten anbieten</li><li>VIP-Rabatt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Betrieb als Problemlöser</li><li>Überzeugung durch Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>Auftragsabschluss</li><li>Berücksichtigung von Kundenwissen</li></ul>
Auftragsausführungsphase	<ul style="list-style-type: none"><li>Verwirklichen des persönlichen Wunsches</li><li>evtl. kritische Beobachtung der Auftragsausführung vor Ort</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mitwirkung des Kunden ermöglichen</li><li>Unterweisung in Anwendung und Instandhaltung</li><li>Pflegeanleitungen</li><li>Rücksichtnahme auf Eigenheiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Darstellung der leistungs- und anwendungsgerechten Funktionserfüllung</li><li>Auftragsabwicklung erfüllt</li><li>Kundenerwartungen berücksichtigen</li><li>Kunden zufrieden stellen</li></ul>
Nutzungsphase	<ul style="list-style-type: none"><li>Freude und Zufriedenheit über Richtigkeit der getroffenen Entscheidung und den erkennbaren persönlichen Nutzen</li><li>Vorüberlegungen für Zusatz-/Ersatzbeschaffung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Beratung über Erweiterungs-/Verbesserungsmöglichkeiten</li><li>Kundenbefragungen</li><li>Empfehlen von Kooperationspartnern</li><li>Einrichten Service-Hotline</li><li>Wartung, Instandsetzung</li><li>Empfehlungen honorieren</li><li>Auslauf: Ausbau, Abtransport, Inzahlungnahme, Vermittlung, Entsorgung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sicherstellen von Funktionstüchtigkeit und Wirtschaftlichkeit</li><li>Steigerung der Kundenzufriedenheit = Begeisterung hervorrufen</li><li>Anschlussaufträge erhalten</li><li>Erleichterung des Neuverkaufs</li><li>dauerhafte Kundenbindung</li><li>Kunde als Empfehlungsgeber</li></ul>