

Die Impulsgeber

1. StartUP-Abend

Die Idee: den Kundennutzen im Visier

19.10.2011 | Thomas Löhr, hannoverimpuls GmbH



Agenda

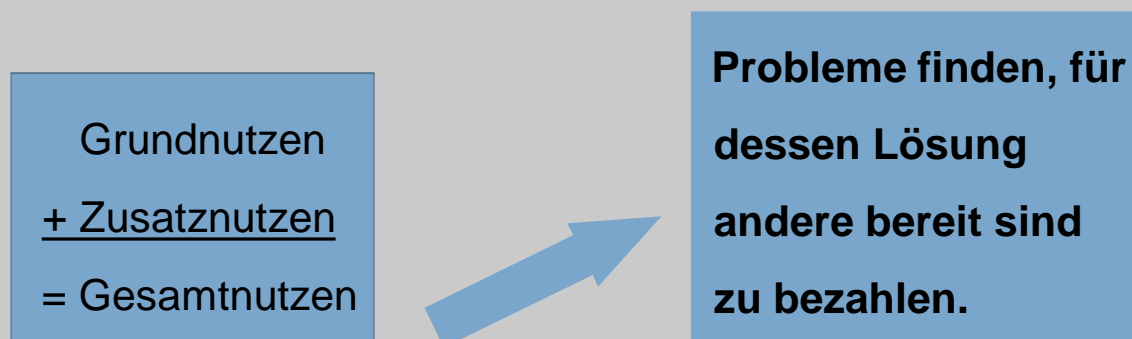
- Kundennutzen
- Herausforderung: Ihr ElevatorPitch

Kundennutzen

Begriffsklärung: Kundennutzen

Grad der Befriedigung von Bedürfnissen (Motive), den ein Produkt dem Kunden erbringt. Das absatzwirtschaftliche Nutzenkonzept geht von einer hierarchischen Gliederung verschiedener Nutzenarten aus, aus denen sich der Gesamtnutzen bzw. Produktnutzen additiv zusammensetzt [...].

Quelle: www.Wirtschaftslexikon.Gabler.de



Kern- und Zusatznutzen

1. Beispiel Kindergarten

Grundnutzen:

- Kinderbetreuung

Zusatznutzen:

- Päd. Konzept
- Musikschule im Haus
- Englischunterricht
- Öffnungszeiten
- Erreichbarkeit...

2. Beispiel Telefon

Grundnutzen

- Telefonieren

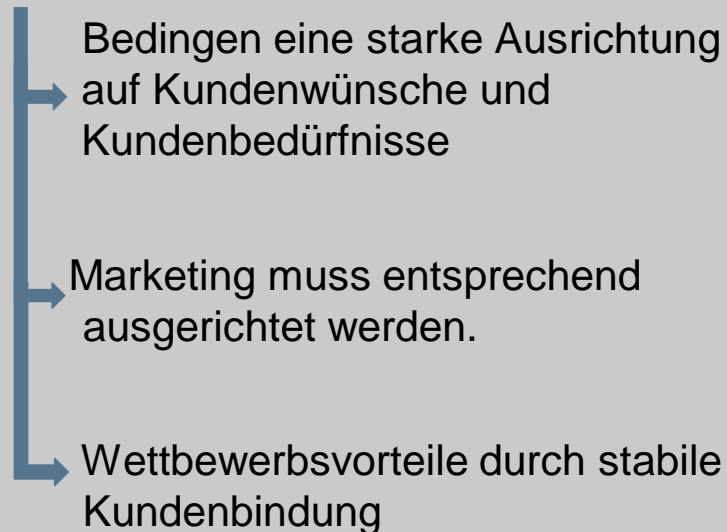
Zusatznutzen

- Stoppuhr
- Kalender
- Wasserwage...



Veränderungen des Marktes

- hohes Sättigungsniveau,
- technologischer Wandel,
- Internationalisierung der Märkte



		Produkte / Produzenten	
		viele	wenig
Kunden	wenig	Käufermarkt Nachfrager eher passiv; Anbieter aktiv Das Angebot ist größer als Nachfrage	Ausgeglichenes Verhältnis
	viele	Ausgeglichenes Verhältnis	Verkäufermarkt Nachfrager aktiv Anbieter eher passiv Das Angebot ist kleiner als die Nachfrage

Vom Anbieter zum Problemlöser

früher

- Selbstständiger
- Produzent
- Anbieter

gestern


- Dienstleister
- Berater
- Vermittler

heute

- Problemlöser
- Belohner
- Bedürfnisbefriediger
- Abnehmer
- Wegbereiter
- Zeiteinsparer

Verschiedene Blickwinkel

Gründer	Kunde
Was kann ich anbieten?	<div data-bbox="929 683 1303 762" style="background-color: #4a7c9c; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Angebot</div> Was brauche ich?
Was ist besonders/ einzigartig?	<div data-bbox="929 842 1303 922" style="background-color: #4a7c9c; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Nutzen</div> Was habe ich davon? Was nützt es mir?
Welchen Preis muss ich nehmen? Wie kann ich den größten Gewinn erzielen?	<div data-bbox="929 1018 1303 1098" style="background-color: #4a7c9c; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Preis</div> Wie viel ist mir die Lösung meines Problems wert?

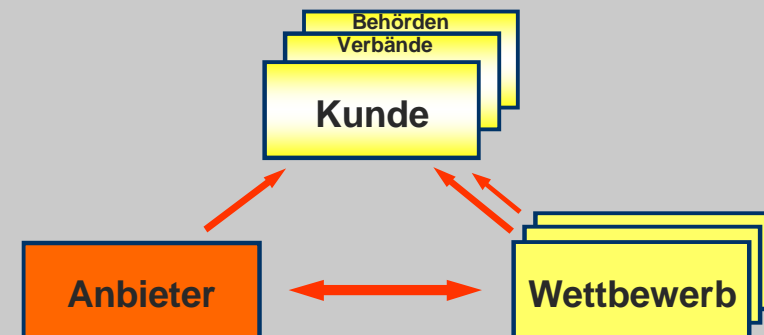
 Deal = Lösung, für die andere bereits sind meinen Preis zu bezahlen

Auswirkung: einer falschen „Sehstärke“

Der Kunde vergleicht uns mit dem Wettbewerb und stuft uns entweder besser oder schlechter ein.

Das geht nicht sehr wissenschaftlich vor sich, ist jedoch verheerend für den, der dabei schlechter abschneidet.

Jack Welch, General Elektrik



SPAN – eine Methode zur Erarbeitung des Kundennutzens

Problemlösung: Betriebskindergarten

Kindervilla: Partner für Kinder und Ihre Eltern

Situation des Kunden	Problem des Kunden	Auswirkung der Geschäftsidee	Nutzen für den Kunden
<ul style="list-style-type: none"> • Frau • ledig/geschieden • 2 Kinder • berufstätig als Vorstandsmitglied • gute Mutter • gesellschaftlicher Druck 	<ul style="list-style-type: none"> • kann nicht arbeiten • hoher beruflicher Druck • wichtige Termine • keine Zeit für Erledigungen • viel Stress • Kinder werden hin und her geschoben • kaum Freunde 	<ul style="list-style-type: none"> • kann arbeiten • keine schlechtes Gewissen • Kinder sind gut betreut • Kinderbetreuung auch über Nacht • mehr Konzentration für die Arbeit • keine Bittstellerin mehr 	<ul style="list-style-type: none"> • mehr Spaß • mehr Erfolg • Steigerung der Lebensqualität • mehr Konzentration im Meeting • Geschäftsreisen möglich

Beispiele für Kundennutzen

Menschliche Motive / Bedürfnisse

- Mehr für weniger bekommen (2für1)
- Sicherheitsbedürfnis
- Streben nach Anerkennung
- „Dabeisein ist alles“
- „Jung und hübsch sein“
- Hoffnung auf Geld
- Hoffnung auf Sex

Betriebliche Motive / Bedürfnisse

- Kosten senken
- Zeitersparnis
- Umsatz, Bekanntheitsgrad oder Kundenzufriedenheit steigern
- Kundenakquise
- Motivation der Mitarbeiter
- Verbesserung der Qualität



Aufbau des ElevatorPitch / Ihre Produktdefinition

- ...verwendet eine auch für Fachfremde verständliche Sprache.
- ...braucht maximal 30 Sekunden.
- ...beschreibt das Ergebnis ihrer Tätigkeit, nicht allein das Produkt.
- ...motiviert, klärt, ist kundenorientiert und macht neugierig.
- ...richtet sich immer auf den **Kundennutzen**, nicht auf die eigenen (Unternehmens)-Ziele.



..., denn Kunden kaufen **keine Fakten, sondern Emotionen.**

Leitfragen für Ihre Produktdefinition

- Was kann es?
- Welchen Kundennutzen bringt es?
- Wie fühlt es sich an?
- Welche emotionalen Argumente können angebracht werden?
- Wem nützt es?
- Für welche Zielgruppe ist es am besten geeignet?
- Welches Problem wird gelöst?

Bestandteile der Produktdefinition

- Kundennutzen
- Was tue ich aktiv
- Preis
- Alleinstellungsmerkmal
- Produktgestaltung
- Leistungsbenennung
- Leistungsumfang
- Selbstverständnis
- Zielgruppe



Wählen Sie lediglich einige dieser Komponenten aus.

Leitfragen für die Beschreibung der Geschäftsidee

- Erläutern Sie, welche konkreten Produkte/Dienstleistungen Sie anbieten werden?
- Beschreiben Sie die Leistungserstellung detailliert?
- Woher beziehen Sie das Produkt bzw. die Rohstoffe?
- Inwiefern verändern/veredeln Sie das Produkt?
- Welches "Know-How" wird hierfür benötigt / bringen Sie mit?
- Wie ist die Geschäftsidee entstanden?
- Wann kann gestartet werden?

Ihre Herausforderung: Ihr ElevatorPitch

Vom Anbieter zum Problemlöser

Situation:

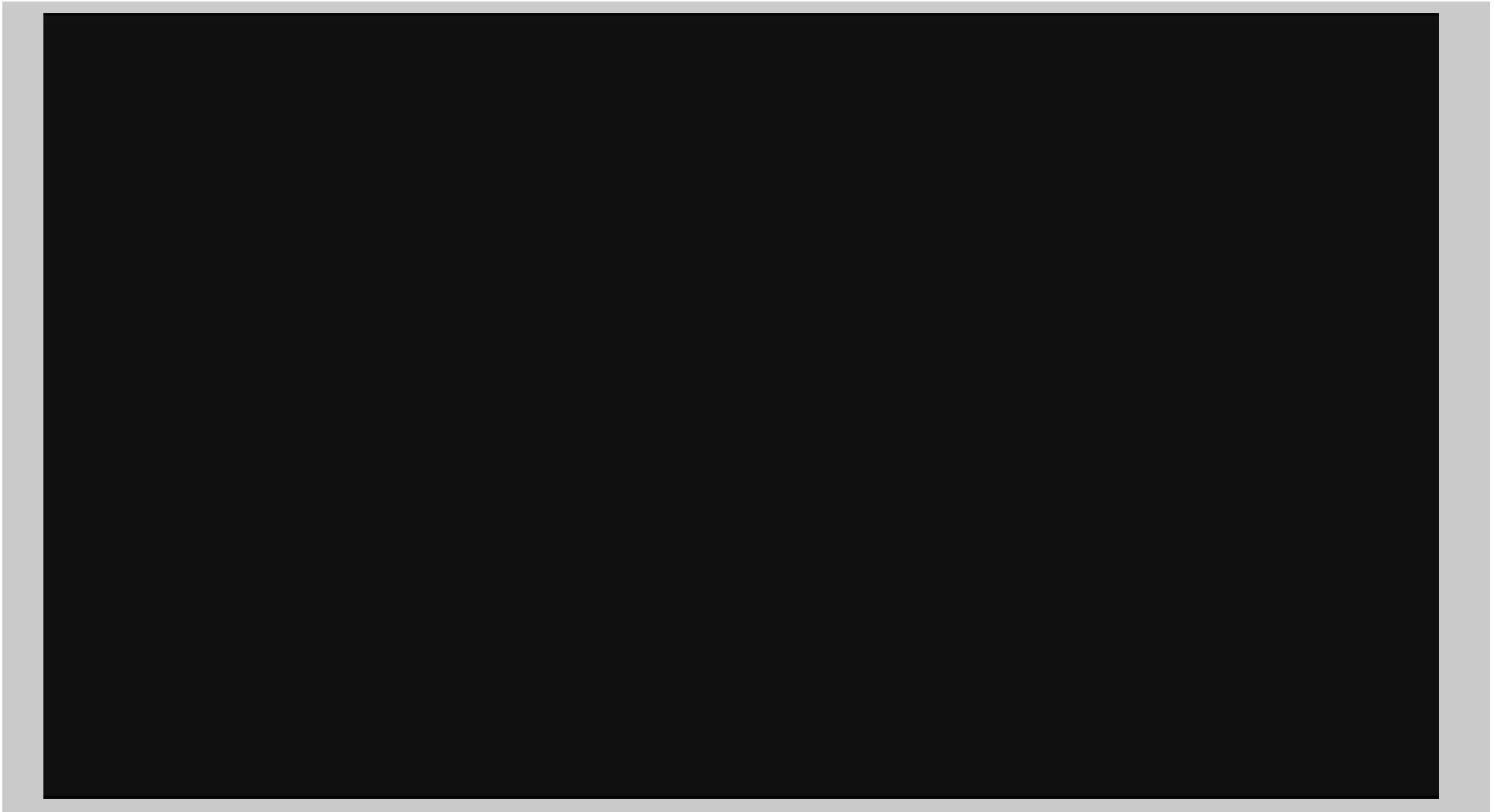
Sie treffen im Fahrstuhl einen wichtigen Entscheider und wollen diesen nun in der Fahrtzeit vom 1. bis zum 3. Stock von Ihrer Geschäftsidee überzeugen.

Herausforderung:

Erarbeiten Sie eine Produktdefinition, die Sie und Ihre Geschäftsidee in weniger als 30 Sekunden wertschätzend, aufregend und interessant beschreibt.

Vorteil:

Sie können erste Geschäftskontakte knüpfen und bekommen wertvolle Rückmeldungen.



Hilfestellung für den ElevatorPitch

Mein / Unser Angebot

- befreit von...
- erhöht /verringert...
- ermöglicht...
- führt zu...
- schützt vor...
- sorgt für...
- stärkt...
- widerlegt sehr schnell...

- bringt Ihnen den Vorteil, dass...
- erleichtert...
- fördert...
- führt zu...
- hilft Ihnen...
- schafft...
- sichert...
- verbessert...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Situation:

Sie treffen im Fahrstuhl einen wichtigen Entscheider und wollen diesen nun in der Fahrtzeit vom 1. bis zum 3. Stock von Ihrer Geschäftsidee überzeugen.

Herausforderung:

Erarbeiten Sie eine Produktdefinition, die Sie und Ihre Geschäftsidee in 30 Sekunden wertschätzend, aufregend und interessant beschreibt.

Vorteil:

Sie können erste Geschäftskontakte knüpfen und bekommen wertvolle Rückmeldungen.

Mein / Unser Angebot

- befreit von...
- erhöht /verringert...
- ermöglicht...
- führt zu...
- schützt vor...
- sorgt für...
- stärkt...
- widerlegt sehr schnell...

- bringt Ihnen den Vorteil, dass...
- erleichtert...
- fördert...
- führt zu...
- hilft Ihnen...
- schafft...
- sichert...
- verbessert...