



- Aussendienst Besuche
- Kontakt durch Techniker
- Geburtstagsgrüsse
- Geschenke
- Call Center Kontakt
- Befragungen
- Chefbesuche

- Messe-Einladungen
- Events
- Tag der offenen Türe
- Kundenzeitungen
- Werbegeschenke
- Kundens Schulungen
- Preisausschreibungen

- Integrierte Bearbeiten
- Produkttest durch Kunden
- Gemeinsame Entwicklung
- Marktforschung
- Gemeinsame Messeauftritt
- Marktforschung

- Gemeinsame Verflechtung
- Gemeinsame Tochtergesellschaften
- Kapitalverflechtung
- Integration in Interne-Portale

- Dimensionen
- Faktoren
- Indikatoren

- Offene Fragen
- Geschlossene Fragen
- Standardisierte Fragen
- Strukturierte Fragen/Nicht Strukturierte

- Wohnort
- Allgemeine Interessen
- Kaufverhalten
- Welche Daten sind interessant?
- Stichproben
- Zufallsauswahl
- Quotenverfahren
- Nach Alter
- Männer
- Frauen

- Schriftliche Befragung
- Internetgestützt Befragung
- Mündliche Befragung Interview
- Telefonbefragung
- Interviewer muss zuerst dementsprechend geschult werden

- Titel der Untersuchung
- Name der Firma
- Jahr der Untersuchung
- Angabe des Autors
- Projektbezeichnung
- Abgabedatum
- usw.....

Die richtigen Kunden für die Unternehmung zu gewinnen  
Die Kunden langfristig an die Unternehmung zu binden

- Checkliste
- Auswahlliste
- Numerische Skalen
- Verbalisierte Skala

- Leistungorientiert
- Kostenbewusst
- Professional
- Zwischen 10-150 Mitarbeiternde
- Anteil sollte 20 %-25%
- Je Grösser der Anteil umso grösser ist das Klumpenrisiko
- Externe Kunden
- KMU-Kunden
- Schlüsselkunde
- Potenzialkunden
- Risikokunden
- Ballastkunden
- Interne Kunden
- 9-Feld Portfolio S.30
- Y Achse= Akzeptanz
- X= Marktpotenz

ABC- Analyse S.29-S.31

- Vorstellung
- Ist-Zustand
- Ziele
- Anforderungen
- "Menengerüst"
- Aufbau der Offerte
- Administrative Punkte
- Anhang

- Keine Kundenbefragung
- Mangelnde oder Fehlerhafte Planung
- Kein Pretest
- Zu lange Fragebogen
- Zu kleine Schrift
- Mehrere Fragen in einer Frage
- Mangelnde Antwortkategorien
- Unangemessene Skalierungen
- Uneinebnete Auswertungsverfahren
- Unangemessene Darstellungen

Fehler die Sie vermeiden sollten S.88-89

- Säulendiagramm
- Balkendiagramm
- Kreis/Tortendiagramm
- Kurvendiagramm
- Profil
- Flächendiagramm
- Punktdiagramm
- Netzdiagramm

Grafische Darstellungen S.85-86