

# Mehr aus Weniger - Kundenorientierung ist einfach

Gerhard J. Vater

GfK-Event „Das Weltbild Konsument – der Mensch im  
Spannungsfeld zwischen Wunsch und Wirklichkeit“  
30. September 2010



# Die Beobachtung

- ➔ Zu viele Einkaufsentscheidungen werden aus Notwendigkeit und nicht mit Spaß getroffen
- ➔ Alle machen Kundenorientierung – und die Kunden merken nicht viel davon
- ➔ Zu viele Anbieter machen zu viel vom Gleichen

Kundenorientierung erlebbar machen ...

# Die Hypothese

- ➔ **Wir agieren hauptsächlich mit den Erfolgskonzepten der Vergangenheit**
- ➔ **Unser Kundenorientierungsdenken ist zu sehr der industriellen Produkt-Logik verhaftet**
- ➔ **Mit dieser Logik überfordern und enttäuschen wir die Konsumenten**

Kundenorientierung erlebbar ...

*„Die Zukunft  
gestalten heißt, zu allererst  
die Perspektive wechseln“*

Chris Argyris

  
sinnvolles  
bewirken  
Gerhard J. Vater

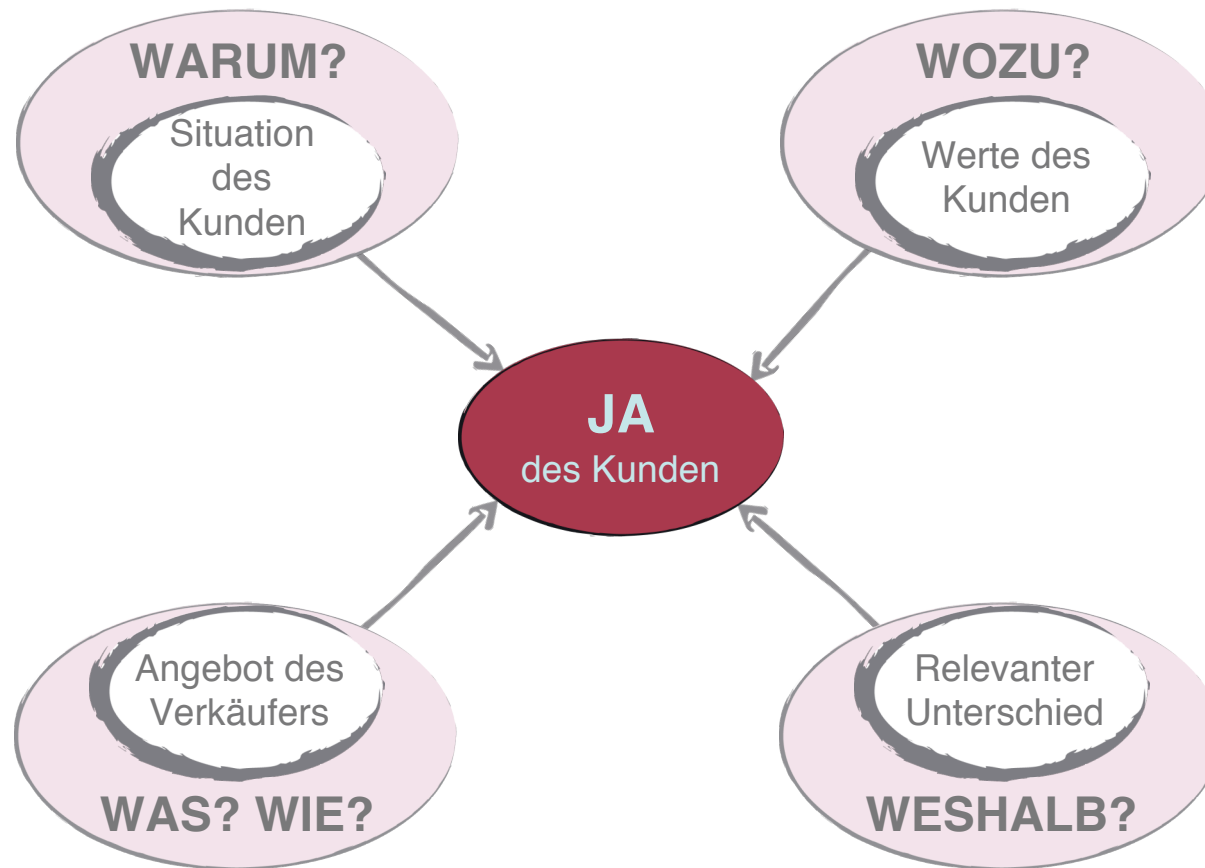
Kundenorientierung erlebbar machen ...

# Der Ausweg

- ➔ **Wir müssen unser Kundenorientierungsdenken erweitern um die Support-Logik**
- ➔ **Wir müssen uns den geänderten Wertekonstellationen der Kunden stellen**
- ➔ **Wir müssen uns mehr an dem orientieren, woran es den heutigen Konsumenten mangelt**

Kundenorientierung erlebbar machen ...

# Unterstützung der Kunden mit der „S.O.A.V.E.“-Methode (SituationsOrientierte Analyse zur VertrauensEntwicklung)



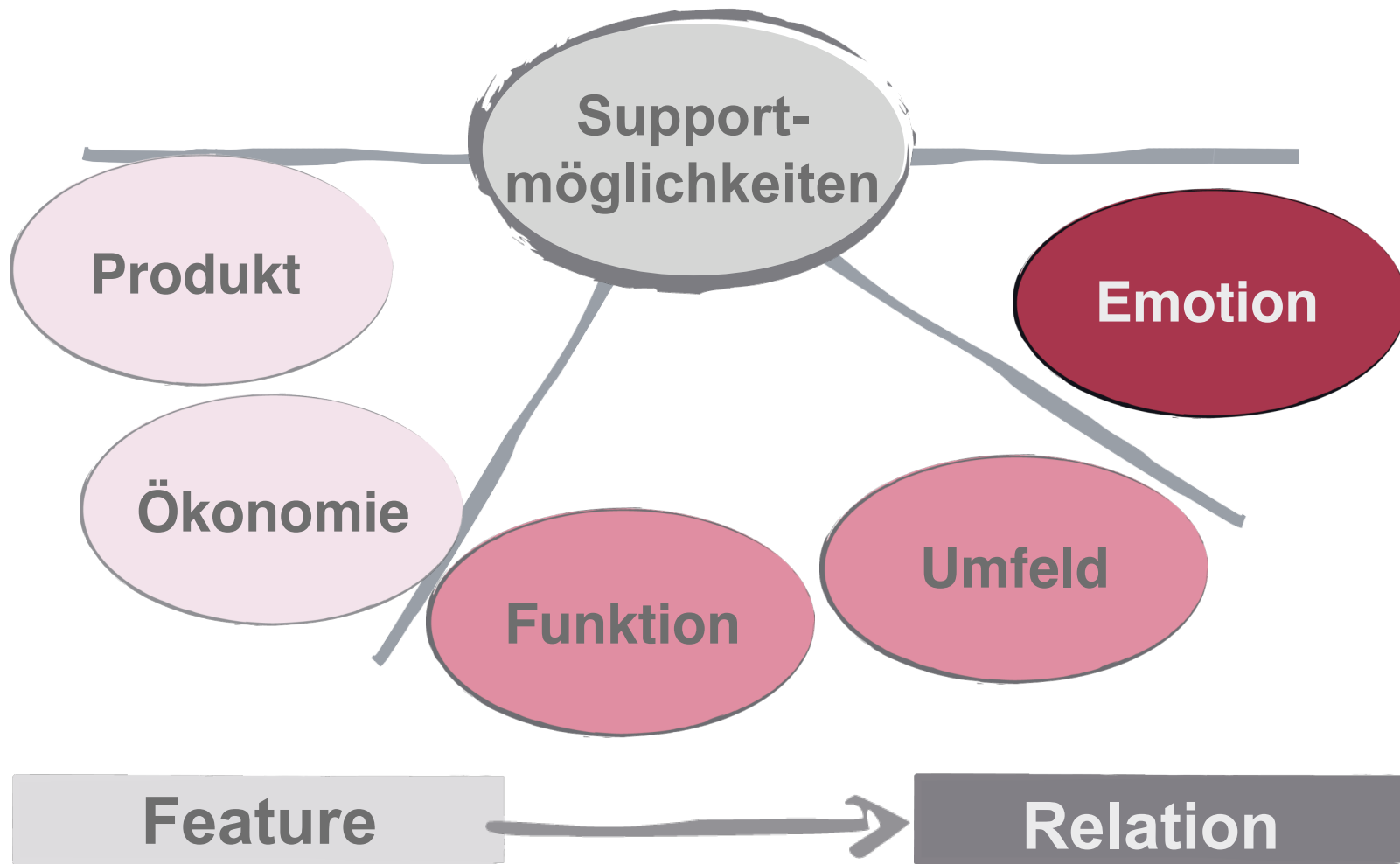
Kundenorientierung erlebbar machen ...

# Der Lösungsvorschlag

- ➔ Verringern der Überforderung der Kunden durch Reduktion und Vorauswahl
- ➔ Verringern der Enttäuschung durch Beschäftigung mit den Situationen und Werten der Kunden
- ➔ Entwickeln des „Point of Sale“ zum „Point of Support“

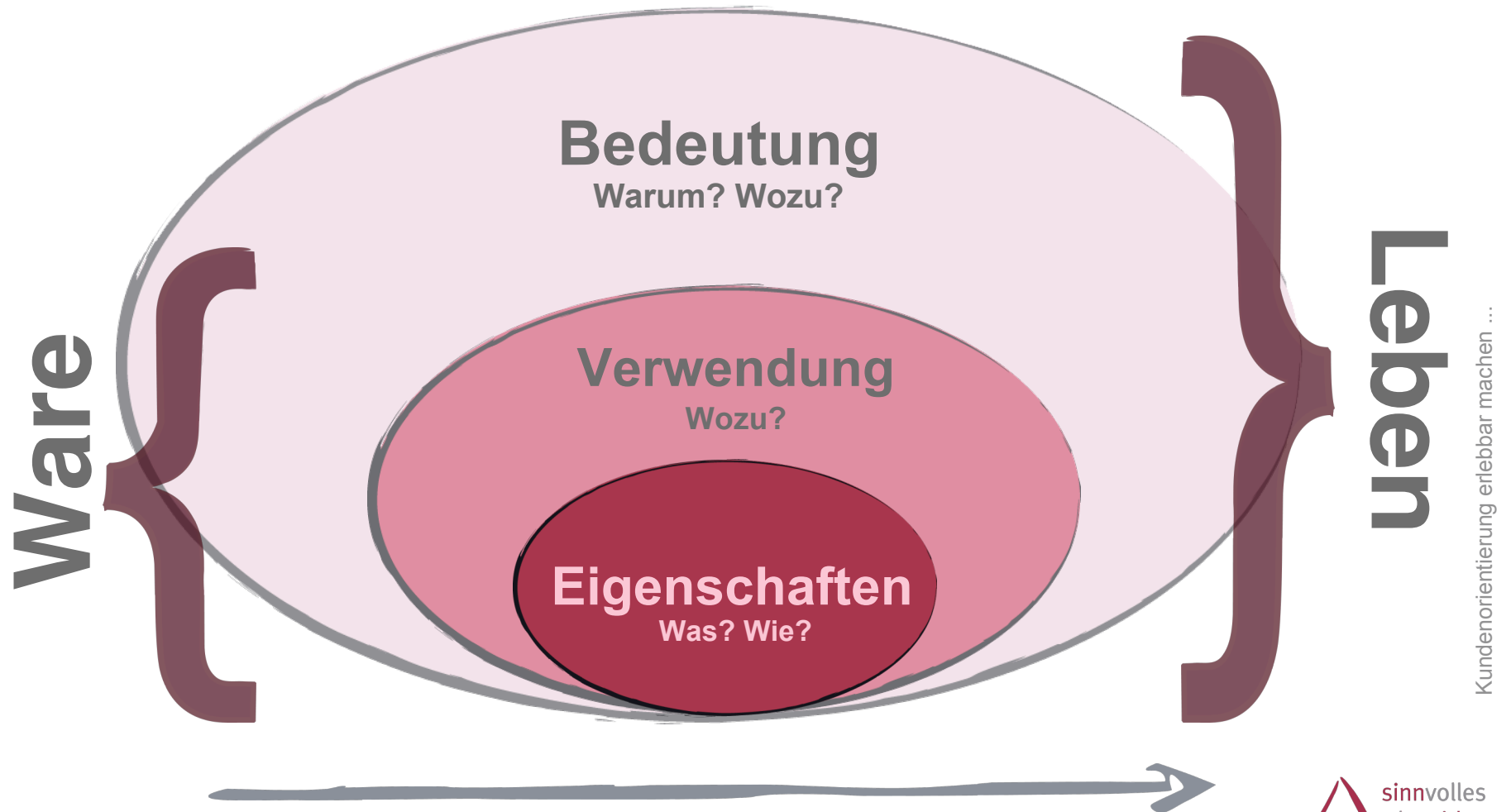
Kundenorientierung erlebbar ...

# Kundenorientierung durch umfassende Unterstützung



Kundenorientierung erlebbar machen ...

# Von der Warenkompetenz zur Lebenskompetenz



# Das Resümee

- ➔ Einkaufserlebnis braucht mehr als Flächen, Sortimente und Preise
- ➔ Einkaufserlebnis braucht Beschäftigung mit dem Leben der Kunden
- ➔ Erlebbare Kundenorientierung braucht Unterstützung und Wertschätzung der Menschen

Kundenorientierung erlebbar ...

„Bei Überreizung  
schlägt Lust in  
Unlust um.“

Sigmund Freud

