

Spirit Day-Gruppenarbeit Dienstleister

Präsentation Peter Zuber

Rahmenbedingungen für Dienstleister heute und in Zukunft. Wobei sich die Situation in Zukunft durch die Gewohnheiten der Gesellschaft noch verschärft.

- Informationsbeschaffung erfolgt schon heute in den meisten Gebieten im Internet (Bankenwesen, Versicherungswesen, Tourismus...)
- Wissen wird **gratis** abgerufen.
- 1. Schwierigkeit für Dienstleister besteht darin, vom Kunden gefunden zu werden.
 - Es reicht nicht, in der Google-Abfrage auf Seite zwei zu erscheinen.
 - Nur Google Seite 1 Zeile 1 - 3 werden wahrgenommen.
- 2. Schwierigkeit für Dienstleister besteht darin, besser als die Konkurrenz zu sein.
 - Ohne Differenzierung zur Konkurrenz kann kein Mehrwert kommuniziert werden. Unser Angebot muss besser, schneller, breiter, „Tag und Nacht verfügbar“ sein.
 - Beratung muss als Mehrwert vermittelt werden. Wertvoll -> kostet.
 - Wenn die Dienstleister-Evaluation anonym erfolgt, haben wir verloren, da immer jemand „billiger“ ist. Anonym entscheidet der Preis.
- Wir sind darauf angewiesen, dass unser Brand bekannt ist. Unseren Kunden müssen wir bekannt sein als vertrauenswürdig, kompetent und Verantwortung übernehmend. -> Partner, die in ihrem Interesse agieren!

Input von Claude Nowak

- Die Mitgliedschaft in der virtuellefabrik.ch beinhaltet einen immensen Mehrwert für den Kunden, wenn dieser eine Gesamtlösung für seine Problemstellung sucht. Wenn er die virtuellefabrik.ch als umfassende Geschäftsberatungs-Adresse kennt, wird er bei anstehenden Aufgaben zuerst hier vorstellig werden, um die Aufgabe umfassend gelöst zu erhalten. Dies bedingt jedoch, dass eine Anfrage ans Netz umgehend zur Problemlösung führt.
- Persönliche Beziehungen, welche über Jahre aufgebaut wurden, können durch Empfehlungsmarketing Nutzen schaffen. Allerdings machen wir die Erfahrung, dass heute kaum mehr auf Kundentreue gebaut werden kann.