

## 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

### Emotionale Gründe:

- Persönliche Beziehung
- Markenbindung
- Mode / Trend
- Preis
- Design
- Sozialer + ökologischer Aspekt (Bio, Havelar)

### Kundenbedürfnisse:

- Preis
- Qualitätsmässig gute Ware
- Verfügbarkeit
- Ort
- Holen / Bringen?!