

# ALS ZIELE

## **Ziel 1.1.2.3 Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen**

### Kundengruppen sind

- **Kleinkunden:**  
Normale Konditionen, selten Nettopreise (Preis vom System), Berechnung der Frachtkosten  
Umsatz pro Jahr: Unter 5'000 Fr.
- **Mittelkunden:**  
Gute Preise, evtl. Lieferung Franko  
Umsatz pro Jahr: ca. 5'000- 35'000 Fr.
- **Großkunden:**  
Tiefe Margen, Rabatte / Nettopreise, evtl. Lieferung Franko  
Besuch vom zuständigen Innen- und Außendienstmitarbeiter  
Umsatz pro Jahr über 35'000 Fr.
- **Handwerker:**  
Kleine Mengen / Einzelstücke, keine Warte-/Lieferzeit, Beratung vor Ort, Bezug von Werkstätten

### **Anspruchsgruppen (stakeholder) sind:**

- **Kunden:**  
Ansprüche: Viele Bestellungen, Gute Preise  
Forderungen: Tiefe Preise, breites und tiefes Sortiment
- **Lieferanten:**  
Ansprüche: Gute Qualität, Pünktlichkeit, tiefe Preise  
Forderungen: Möglich hohe Verkaufspreise + Abnahmemenge
- **Konkurrenz:**  
Ansprüche: Fairness, richtige Aussagen gegenüber Medien  
Forderungen: Fairness, richtige Aussagen gegenüber Medien
- **Staat:**  
Ansprüche: rechtlicher Schutz, Datenschutz  
Forderungen: Steuern, Beschäftigung
- **Gläubiger:**  
Ansprüche: Kreditfähigkeit  
Forderungen: Gute Verzinsung des Kredites, Rückzahlbarkeit
- **Mitarbeiter:**  
Ansprüche: Erledigung der täglichen Arbeiten, Gewinnbringung  
Forderung: Sicherer Arbeitsplatz, Lohn, Ferien

*Unterteilung in Alter, Beruf, Kleidung, Einkommen möglich*