

1.1.2.3 Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen

Kriterien zur Unterteilung der Kunden:

Kunden: Sie wollen viele günstige Angebote.

Alter: Personen bis zum vollendeten 20. Altersjahr haben den Anspruch auf ein Jugendkonto; Jugend-Sparkonto. Bis zum Abschluss der Ausbildung (höchstens bis zum 30. Altersjahr) kann man ein Ausbildungskonto haben.

Ab dem 60. Geburtstag kann man ein Pensionskonto haben und zum Sparen ab dem 60. Altersjahr kann man ein Alterssparkonto haben.

Einkommen: Wer ein hohes Einkommen hat, oder viel Geld, hat noch die Chance ein Bonuskonto zu eröffnen.

Betrieb: Für Firmen gibt es ein Kontokorrentkonto

Verein: Für Vereine gibt es extra ein Vereinskonto

Erwachsene; Private: Für Erwachsene; Private gibt es das Privatkonto, den Sparplan und das Bonus-Konto.

Firmen; Private: Für Firma und Private gibt es ein Mietzins-Konto, ein Sparkonto und ein Anlagekonto.

Anspruchsgruppen:

Mitarbeiter: Die Mitarbeiter sind die Angestellten. Sie wollen ein gutes Arbeitsumfeld, Arbeitsklima und Arbeitsverfahren.

Konkurrenten: Die Konkurrenten verlangen, dass wir nicht zu günstige Angebote machen.

Staat: Der Staat gibt uns Vorschriften.

Lieferanten: Sie wollen möglichst viele und grosse Lieferungsaufträge bekommen.

Unterschiede:

Für die Kunden stellen wir Dienstleistungen und Produkte zur Verfügung, die Anspruchsgruppen stellen Forderungen, welche wir versuchen zu beachten und einzugehen.