

### **3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen**

#### **Teilkriterien für ALS**

- Nennt vier typische Anspruchsgruppen
- Formuliert je Anspruchsgruppe zwei Erwartungen
- Wählt daraus vier verschiedene Erwartungen und beschreibt einleuchtend, wie sich diese zueinander verhalten

Natürlich gibt es auch diverse Anspruchsgruppen, welche dementsprechend anderer Erwartungen oder Ansprüche aufzeigen. Anspruchsgruppen existieren im unternehmerischen Bereich sowie im privaten Bereich.

#### **Erwartungen von Kunden an ein Unternehmen können sein:**

Kunden erwarten von einem Unternehmen, dass die Angestellten des Unternehmens gute fachliche Kenntnisse aufweisen können und über ihre eigenen Produkte und Dienstleistungen gut informiert sind und Auskunft darüber geben können. Ausserdem sollen die Angestellten jeweils freundlich sein und ihre Arbeiten sorgfältig ausführen. Eine weitere Anforderung ist, dass die Produkte preisgerecht angepasst sein sollen, die Qualität stimmen soll, die Bestellungen sauber ausgeführt werden und die Termine, wie zum Beispiel den Liefertermin oder den ausgemachten Ausführungstag für eine Dienstleistung eingehalten werden.

#### **Erwartungen vom Unternehmen an die Kunden können sein:**

Das Unternehmen erhofft sich von Ihren Kunden, dass diese von deren Angebote profitieren und möglichst viel kaufen. Es wünscht sich, dass die Kunden danach auch wieder kommen und diese zufrieden sind mit ihren Artikeln oder mit der geleisteten Dienstleistung. Eine weitere Erwartung an die Kunden ist, dass diese die Rechnungen schnell bezahlen, falls für den Verkauf eine Rechnung ausgestellt wird. Falls etwas an einer Ausstellung oder in einem Geschäft ausgestellt wird, verlangt das Unternehmen auch, dass die Kunden sich respektvoll verhalten und die Waren des Unternehmens nicht mit Absicht beschädigt werden sollen.

#### **Erwartungen von den Mitarbeitern an ein Unternehmen können sein:**

Mitarbeiter wünschen sich ein angenehmes Arbeitsklima. Dies beinhaltet einen fachgerechten Arbeitsplatz mit den nötigen Arbeitswerkzeugen. Auch erwarten diese vom Arbeitgeber einen fairen Lohn für ihren ausgeführten Dienst. Ausserdem erhoffen sich die Mitarbeiter zeitgerechte Anstellungsbedingungen sowie freundliche, hilfsbereite und angenehme Mitarbeiter.

#### **Erwartungen vom Unternehmen an deren Mitarbeiter können sein:**

Bevor ein Unternehmen einen Mitarbeiter einstellt, wird ein Vertrag ausgestellt, welcher alle Bedingungen darin enthält, die während dem Arbeiten eingehalten werden müssen. Dies beinhaltet zum Beispiel, dass die vorgegebene Arbeitszeit eingehalten werden muss, man die Arbeit ernst zu nehmen hat, sich während der Arbeitszeit nicht mit privaten Interessen beschäftigt, sich bei unvorhersehbarer Abwesenheit wie Krankheit oder Todesfall in der Familie rechtzeitig dem Betrieb darüber bescheid gibt und so weiter.

#### **Erwartungen von den Lieferanten an ein Unternehmen können sein:**

Lieferanten verfolgen das Ziel, eine möglichst langjährige Geschäftsbeziehung aufbauen zu können. Damit dies wirklich der Fall sein kann, verlangen diese aber auch, dass das Unternehmen die Rechnungen jeweils rechtzeitig bezahlen und die Angaben, wo die Ware abgeladen werden soll, immer angegeben werden, damit grössere Umstände vermieden werden können.

#### **Erwartungen vom Unternehmen an die Lieferanten können sein:**

Von den Lieferanten wird verlangt, dass die Liefertermine eingehalten werden und man ansonsten gegebenenfalls über die Änderungen rechtzeitig informiert wird. Auch sollen die bestellten Waren ungeschädigt am Ziel ankommen, die richtigen Waren von Anfang an geliefert werden und die gegebenen Angaben korrekt sein. Es kann sich auch um eine bestellte Dienstleistung halten. Dort gilt es, dass die Arbeit sorgfältig, richtig und rechtzeitig jeweils ausgeführt wird.

#### **Erwartungen vom Staat an ein Unternehmen können sein:**

Der Staat stellt die Anforderung, dass die Steuern rechtzeitig bezahlt werden, die Mitarbeiter im Betrieb gerecht behandelt werden und dass das Unternehmen die gesetzlichen Vorschriften nicht missachtet.

#### **Erwartungen vom Unternehmen an den Staat können sein:**

Vom Staat wünscht sich ein Unternehmen, dass nicht allzu viele einschränkende Vorschriften vorgegeben werden und erhofft sich optimale wirtschaftliche Rahmenbedingungen.