

3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen kennen

Anspruchsgruppe	Lieferanten	Kunden	Mitarbeiter	Konkurrenz
Erwartungen	<p>-Die Lieferanten erwarten von uns eine pünktliche Bezahlung ihrer Rechnungen und regelmässige Bestellungen</p> <p>-Wir erwarten von unseren Lieferanten eine pünktliche und qualitativ einwandfreie Lieferung</p>	<p>- Kunden erwarten saubere Arbeiten, gute Qualität und faire Preise</p> <p>-Wir erwarten von unseren Kunden eine pünktliche Zahlung und eventuell regelmässiges Bestellen.</p>	<p>- Mitarbeiter erwarten vom Betrieb eine pünktliche Lohnzahlung und faire Arbeitsbedingungen.</p> <p>-Der Betrieb erwartet von den Mitarbeitern Zuverlässigkeit und richtige Erledigung der Arbeiten.</p>	<p>- Die Konkurrenz erwartet von uns, dass wir mit „konkurrenzfähigen“ Preisen am Markt handeln.</p> <p>- Wir erwarten von unserer Konkurrenz ebenfalls faire Preise, keine Kundenabwerbungen, gegenseitigen Respekt.</p>
Verhältnis zu einander:	Die Erwartungen sind beiderseits nicht gross, eigentlich normal und erfüllbar.	Kunden reagieren empfindlich, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden, qualitativ schlechte oder unpünktliche Lieferungen können zu Kundenverlusten führen.	Diese Erwartungen sind von Anfang an bei beiden Parteien klar und somit sind sie berechtigt und erfüllbar.	Die Erwartungen kreuzen sich, da wir dieselben Erwartungen aneinander haben.