



Swiss Businesspress SA
8052 Zürich
044/ 306 47 00
www.unternehmerzeitung.ch

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 64'368
Erscheinungsweise: 10x jährlich

Themen-Nr.: 377.9
Abo-Nr.: 377009
Seite: 6
Fläche: 9'486 mm²

Wie KMU ticken

Kleinere Firmen, die begeisterte Kunden haben, brauchen kein teures Marketing – Sie leben von der Mund-zu-Mund-Werbung. Doch wie erarbeitet sich ein Unternehmen das langfristige Kundenvertrauen?

Die BDO und das Institut für KMU der Universität St. Gallen wollten wissen, wie Unternehmer die Bedürfnisse ihrer Kunden erkennen. Im Rahmen der gemeinsamen Studie «Dienstleistungskompetenz in Kleinunternehmen» wurden 24 erfolgreiche Unternehmen untersucht. Die Studie soll interessierte KMU in die Lage versetzen, auf einfache Weise besser auf Kundenwünsche eingehen zu können.

Der Kunde soll ernst genommen werden, indem der Unternehmer sich Zeit für ihn nimmt und

ihm seine volle Aufmerksamkeit schenkt, heisst es etwa in der Studie. «Die Ergebnisse mögen banal klingen», wie Professor Urs Fueglistaller einräumt. In der Praxis zeigt sich aber immer wieder, dass scheinbar Selbstverständliches zu oft vergessen geht. Die Studie gibt auch Antworten darauf, wie die versteckten Kundenwünsche der Zukunft besser erkannt werden können. Ein «Sammelsurium von leisen Tönen ist entscheidend für Morgen», meint Fueglistaller. Es sei notwendig, sich als Unternehmer versteckt in die Kundensicht zu versetzen, da der Kunde selbst nicht immer genau wisse, was er brauche.

Die vollständige Studie kann auch kostenlos bei der BDO bezogen werden. www.bdo.ch