

Was Sie bisher gelernt haben:

- Sie wissen jetzt, ob Sie eine Verwalterin, ein Verwalter oder
- eine Unternehmerin, ein Unternehmer sind und was die Nach- und die Vorteile der beiden Typen sind.
- Sie wissen, dass unternehmerische Kreativität ein Produkt oder eine Dienstleistung, wenn nicht ein ganzes Unternehmen, weiter- oder gar neu entwickeln kann.
- Ihre Zielgruppendefinition lautet nicht mehr «ALLE».
- Sie sind in der Lage, ein Briefing zu schreiben.
- Sie wissen wie die Produkte oder Dienstleistungen Ihrer Mitbewerber aussehen und haben diese mit Hilfe einer SWOT-Analyse kennengelernt.
- Sie wissen, wie Sie das Business Model Canvas anwenden.

Sie haben nun das Fundament, um den nächsten Schritt zu gehen.

Glückliche Kunden zum zweiten

Was ist es, was meine Kunden glücklich macht - oder eben nicht?

Auch wenn für Sie der nächste Satz völlig plausibel und logisch ist, glauben Sie mir, er wird in den seltensten Fällen gelebt.

Alles was Sie tun, tun Sie am Ende für Ihre Kunden.

Denn Ihre Kunden füllen am Ende des Monats Ihr Gehaltskonto und stellen das Geld bereit, damit sich die Firma weiter entwickeln kann.

«Alles was Sie tun, tun Sie am Ende für Ihre Kunden.» Dazu erzähle ich Ihnen zwei Beispiele. Ein gutes und ein schlechtes. Zuerst das gute Beispiel: Wieder mal muss Steve Jobs herhalten. Er fragte sich stets: **Was will eigentlich der Kunde und wie kann man dessen Leben vereinfachen?** Wird diese Frage beantwortet, ist klar, warum der iPod einen solchen Erfolg hatte. Denn die Mitbewerber produzierten schon vor dem iPod MP3 Player. Drei Gründe die für den Erfolg des iPods sprachen:

1. 1000 Songs in der Hosentasche. War vorher unmöglich.
2. Einfache Handhabung. Sie brauchten nur an einem Rad zu drehen und hatten alle Informationen intuitiv buchstäblich in einer Hand.
3. Design. Der iPod sah einfach toll aus. Er sah auch so aus, wie kein MP3 Player vor ihm. Damit wurden, wie zuvor schon bei Apple, Designmassstäbe gesetzt.

Und hier ein schlechtes Beispiel: Wer berufstätig ist, kennt das Problem wenn es darum geht, Bankgeschäfte am Schalter zu erledigen. Vergessen Sie es, unter der Woche auf ein Amt zu gehen. Einkaufen wird zum Stress,