



Unterscheidung von Kunden nach

Rechtlicher Status

Privatkunde

Nicht Vorsteuerabzugsberechtigt

Bilanziert die erworbenen Wirtschaftsgüter nicht

Unternehmen

Vorsteuerabzugsberechtigt

Ist Bilanzierungspflichtig

Kaufbereitschaft

Innovatoren, Ingangsetzer

Fordert Neuerungen, Innovationen und Produktverbesserungen

Hohe Ansprüche, will das Produkt als erstes erwerben

Neuerer

Offen für Neuerungen und Innovationen

Wartet eher als offensiv zu fordern, ist aber Argumenten aufgeschlossen

Übernehmer (me-too-Kunden)

Setzt auf bewährtes und meidet Innovation

Nachzügler

Hinkt Innovationen / Neuerungen hinterher und sucht nach kostengünstigen Alternativen

Finanzierungsbedarf

Preisfeilscher

Preisbewußt und informiert über den Markt

Beansprucht Rabatte, Barzahlungsnachlässe, etc.

Service-Fan

Nimmt Service in Anspruch und sucht gezielt nach Serviceleistungen

Termin-Fan

Termintreue ist ihm wichtig

Qualitäts-Fan

Qualitätsstandards spielen bei diesen Kunden die dominante Rolle

Atmosphären-Typ

„Erlebniseinkauf“

Kundenbindung

Neukunde

Durch Aquisition verursacht er 10 Mal so hohe Kosten wie die Pflege eines Stammkunden

Können Stammkunden werden

Stammkunde

Erfordert besondere Pflege, da er einen - wesentlichen Umsatzanteil trägt - somit besonders wichtig ist

Kenntnisstand

Experten

Verfügt über Markt- und Produktkenntnisse

Komplexe Verkaufsverhandlung (Konditionen, Preise, Qualitätsstandards und Service)

Einfache Ermittlung der Ansprüche

Kaum/keine Produktkenntnisse

Laien

Benötigt intensives Beratungsgespräch und Betreuung