

## Der erste Kernbereich: Prozesse und Aufgaben

Das sogenannte Geschäftsmodell ist die Basis für den Unternehmenserfolg. Als Metapher kann das System mit einer Maschine (starr, stabil, gleichbleibend, bürokratisch) verglichen werden, oder etwas anders, dass es in Wirklichkeit eher wie ein Tanz (dynamisch, veränderlich, frei) ist. Ein gutes Unternehmen hat Elemente von beiden Qualitäten – stabil und flexibel.

- Jedes Unternehmen ist ein System aus Beziehungen von einzelnen Bestandteilen von denen jedes eine Aufgabe hat und die miteinander im Austausch stehen (über Prozesse miteinander verbunden sind).
- Jedes Unternehmen ist eine Organisation (Organismus) mit dem primären Zweck seine Kunden zufriedenzustellen und dem sekundären Zweck das System zu erhalten und die Bestandteile zu versorgen / zu ernähren.
- Jedes Unternehmen erreicht die Zufriedenheit der Kunden über seine angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das ist dann der Mehrwert.
- Jedes Unternehmen muss von Kunden für diese Wertschöpfung in dem Ausmaß bezahlt werden, den es zum Überleben und Wachsen braucht.
- Jedes Unternehmen und seine Produkte/Dienstleistungen werden von seinen Kunden für den Nutzen bewertet und wenn das positiv ist gekauft.
- Jedes Unternehmen verrechnet einen Preis; auch wenn der Preis 0 ist.
- Jedes Unternehmen hat den Zweck (im Unterschied zu nicht-unternehmerischen Organisationen wie Staat oder NGO's) einen wirtschaftlichen Mehrwert zu schaffen um autonom überleben zu können.
- Jedes Unternehmen ist in einem Markt tätig, der aus vielen Kunden mit ähnlichen Bedürfnissen und vielen Unternehmen mit ähnlichen Angeboten (Mitbewerb) besteht.

### Die Merkbbox

#### **Wichtiges Verständnis über die Beziehung von einem Unternehmen zu seinen Kunden**

„In der Essenz geht es in der Kunde-Unternehmensbeziehung um einen freiwilligen Austausch von bewusst / unbewusst wahrgenommenen Werten.“

## Die Beziehung von einem Unternehmen zu seinen Kunden

Jeder Kunde,

vergleicht den  
wahrgenommenen Wert,  
der Produkte / Dienstleistungen  
( = NUTZEN),

mit dem wahrgenommenen Wert,  
des dafür zu leistenden Gegenwerts  
( = KOSTEN/PREIS)

Jeder Unternehmer,

erzeugt in der Eigenwahrnehmung  
wertvolle Produkte/Dienstleistungen,  
durch Einsatz von Arbeit und Material,  
(= KOSTEN)

vermarket und verkauft das Ergebnis  
zu einem in der Eigenwahrnehmung  
angemessenen Gegenwert  
(= PREIS/NUTZEN)

Die Wahrnehmung von Kosten und Nutzen sind vom Unternehmer bedingt beeinflussbar, indem in Innovation, Qualität, Service, Marketing und PR investiert (Hochpreis) oder nicht investiert (Billigpreis) wird.

Die Wahrnehmung der Kunden ist oft durch Unwissen / Intransparenz / mangelndes Budget für Marketing / verzerrtes Preisbewusstsein / fehlendes Vertrauen / Überangebot /etc. sehr unklar, weshalb die meisten Kaufentscheidungen emotional (Herz/Bauch) und nicht rational (Kopf) getroffen werden.

Darum entscheidet über den Erfolg das Unterbewusstsein.

Der Erfolg jedes Unternehmens hängt davon ab, ob die Wahrnehmung der Kunden (Fremdbild) und die Wahrnehmung des Unternehmens (Selbstbild) sich decken und der Kunde eine positive Kaufentscheidung trifft.

In einem Markt mit vielen Kunden und vielen Anbietern, bewerben / bemühen sich staatliche und unternehmerische Anbieter, jeden Tag um eine positive Wahrnehmung bei den Kunden.

Wenn die Wahrnehmung vom Unternehmen und Kunde sich treffen oder der Wert für Kunden in der Fremdwahrnehmung sogar höher ist, dann kommt es zum Geschäft!

**Erfolgreiche Geschäft(smodelle) durch  
stabile & flexible Unternehmensprozesse**



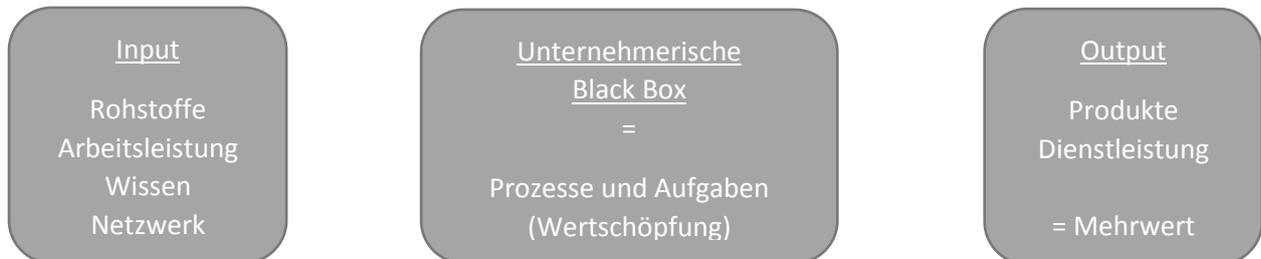
(Bild von Nataraj dem Tänzer)

Der unternehmerische Tanz findet statt in einer Welt in der sich die Spielregeln (Staat), die Kundenbedürfnisse (Markt), Mitarbeiter (Motivation) und die Angebote (Mitbewerb) ständig verändern. Das Schöne an der Veränderung ist, dass es unvorstellbar viele Möglichkeiten gibt um seinen eigenen Weg oder einen gemeinsamen Weg zu gehen / zu tanzen. Das Schwierige an der Dynamik ist, dass niemand den Tanz lehren kann, da der Tanz auf einer Erfahrung beruht die man nur selbst sammeln kann.

## Das Geschäftsmodell in der einfachsten Darstellung

Manager verfolgen ein Ziel und betreiben ein bestehendes Geschäftsmodell.

Unternehmer kreieren ein neues Geschäftsmodell und lassen es betreiben.



Der unternehmerische Grundprozess besteht aus den folgenden Elementen:

1. Netzwerk, Fähigkeiten, Stärken = Was habe und kann ich schon alles?
2. Recherche von Markt-/Kundenbedürfnissen = Was braucht der Markt?
3. Entwicklung von Produkt / Dienstleistung = Was kann ich JETZT tun?
4. Angebotsentwurf für die Kunden der Zielgruppe = Wie spreche ich an?  

---
5. Angebotslegung an Kunden im Markt = Wen spreche ich JETZT an?
6. Kommunikation, Verhandlung und Anpassung = Wer macht mit?
7. Beschaffung & Produktion = Was brauche ich JETZT für den Kunden?
8. Versand & Lieferung = Ist mein Kunde JETZT zufrieden?
9. Abrechnung & Zahlungseingang = Wie lange kann ich weitermachen?  

---
10. Neue Ziele: Bei Erfolg weiter mit Schritt 5
11. Neue Wege: Bei Misserfolg weiter mit Schritt 1

Unternehmer sind also ständig am Ausprobieren, weswegen auch flexible Prozesse (neue Wege & Kombinationen) für den Erfolg wichtig sind.

Sobald ein Modell funktioniert, kann es solange stur und starr (stabil) weitergeführt werden, bis sich im Markt kein Kunde mehr findet.

Der Prozess sieht einfach aus, aber das Ergebnis ist nie 100% vorhersehbar.