

**Wer Ihnen hilft**  
(Schlüsselpartner)



- Wer hilft Ihnen, anderen Wert zu vermitteln?
- Wer unterstützt Sie auf andere Weise und wie?
- Stellt irgendetwas für Sie Schlüsselressourcen zur Verfügung oder übt Schlüsselaktivitäten aus?
- Könnte jemand das tun?

**Schlüsselpartner können sein:**

- Freunde
- Familienangehörige
- Dienstvorgesetzte
- Personalmitarbeiter
- Kollegen
- Zulieferer
- Mitglieder von Berufsverbänden
- Mentoren oder Berater etc.

**Was Sie tun**  
(Schlüsselaktivitäten)



- Führen Sie verschiedene entscheidende Tätigkeiten auf, die Sie bei Ihrer Arbeit täglich ausführen und die Ihren Beruf von anderen unterscheiden.
- Welche dieser Schlüsselaktivitäten sind erforderlich für Ihr Wertangebot?
- Welche Aktivitäten erfordern Ihre Kanäle und Kundenbeziehungen?

**Berücksichtigen Sie, wie Ihre Aktivitäten sich den folgenden Bereichen zuordnen lassen:**

- Machen (bauen, schaffen, lösen, vermitteln etc.)
- Verkaufen (informieren, überreden, lehren etc.)
- Unterstützen (verwalten, berechnen, organisieren etc.)

**Wer Sie sind/Was Sie haben**  
(Schlüsselressourcen)



- Wofür können Sie sich bei der Arbeit am meisten begeistern?
- Sortieren Sie Ihre Vorlieben: Arbeiten Sie am liebsten mit 1) Menschen, 2) Informationen/Ideen oder 3) Gegenständen/draußen?
- Beschreiben Sie ein paar Ihrer Fähigkeiten (Dinge, die Ihnen von Natur aus leichtfallen) und ein paar Ihrer Kenntnisse (Dinge, die Sie erlernt haben).
- Führen Sie einige Ihrer sonstigen Ressourcen auf: persönliches Netzwerk, Ruf, Erfahrung, körperliche Fähigkeiten etc.

**Wie Sie helfen**  
(Wertangebot)



- Welchen Wert vermitteln Sie den Kunden?
- Welches Problem lösen Sie oder welches Bedürfnis erfüllen Sie?
- Beschreiben Sie den speziellen Nutzen, den Kunden als Ergebnis Ihrer Arbeit genießen.

**Überlegen Sie, ob Ihre Hilfe:**

- Risiken verringert
- Kosten senkt
- Bequemlichkeit oder Nützlichkeit erhöht
- Leistung verbessert
- Genuss vermittelt oder ein Grundbedürfnis erfüllt
- ein soziales Bedürfnis erfüllt (Marke, Status, Anerkennung etc.)
- ein emotionales Bedürfnis erfüllt

**Wie Sie interagieren**  
(Kundenbeziehungen)



- Kanal-Phase 5. Nachfassen:** Wie betreuen Sie die Kunden weiterhin und sorgen für ihre Zufriedenheit?
- Welche Art von Beziehungsaufbau und -pflege erwarten Ihre Kunden von Ihnen?
  - Beschreiben Sie die bestehenden Beziehungen.

**Beispiele sind etwa:**

- Persönliche Unterstützung
- Hilfestellung via Telefon, E-Mail, Chat, Skype etc.
- Kollegen- oder Nutzer-Community
- Mitgestaltung
- Selbstbedienung oder automatisierte Leistungen

**Wie man auf Sie aufmerksam wird/Wie Sie liefern**  
(Kanäle)



- Durch welche Kanäle wollen Ihre Kunden erreicht werden?
- Wie erreichen Sie sie jetzt?
- Welche Kanäle funktionieren am besten?

**Kanal-Phasen:**

1. **Aufmerksamkeit:** Wie erfahren potenzielle Kunden von Ihnen?
2. **Beurteilung:** Wie helfen Sie potenziellen Kunden, Ihren Wert zu schätzen?
3. **Kauf:** Wie mieten oder kaufen neue Kunden Ihre Dienstleistung?
4. **Auslieferung:** Wie vermitteln Sie den Kunden Wert?

**Investitionen (Kostenstruktur)**

- Was investieren Sie in Ihre Arbeit (Zeit, Energie etc.)?
- Was geben Sie auf, um arbeiten zu können (Familie oder Zeit für sich selbst etc.)?
- Welche Schlüsselaktivitäten sind am »teuersten« (anstrengend, belastend etc.)?



**Führen Sie weiche und harte Kosten auf, die mit Ihrer Arbeit verbunden sind:**

- Weiche Kosten:**
- Stress oder Unzufriedenheit
  - Mangel an persönlichen oder beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten
  - Geringes Ansehen oder Mangel an sozialer Einbindung
  - Fehlende Flexibilität, übertriebene Erwartungen an die Verfügbarkeit

- Harte Kosten:**
- Übermäßiger Zeit- oder Reiseaufwand
  - Nicht erstattete Pendel- oder Reisekosten
  - Nicht erstattete Schulungen, Weiterbildungen, Werkzeuge, Materialien und andere Kosten

**Lohn (Einnahmequellen)**

- Für welche Werte sind Ihre Kunden tatsächlich zu zahlen bereit?
- Wofür bezahlen sie jetzt?
- Wie bezahlen sie jetzt?
- Wie könnten sie lieber bezahlen wollen?

**Beschreiben Sie den Lohn**

- Zu den harten Vergütungen gehören:
- Gehalt
  - Löhne oder Honorare
  - Kranken- und Berufsunfähigkeitsversicherung
  - Rentenbezüge
  - Aktienoptionen oder Gewinnbeteiligung
  - Ausbildungszuschüsse, Fahrkostenerstattung, Kostenübernahme für Kinderbetreuung etc.

- Zu den weichen Vergütungen gehören:
- Zufriedenheit, Spaß
  - Berufliche Weiterentwicklung
  - Anerkennung
  - Gemeinschaftsgefühl
  - Soziale Mitwirkung
  - Flexible Arbeitszeiten oder -bedingungen

