

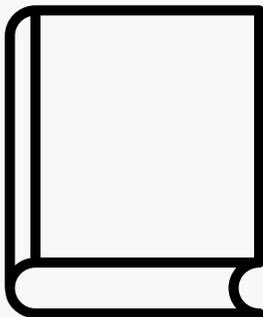


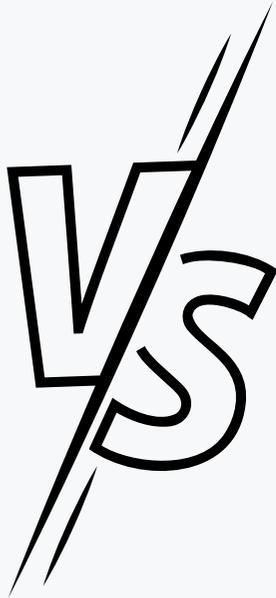
vs



Wer ist

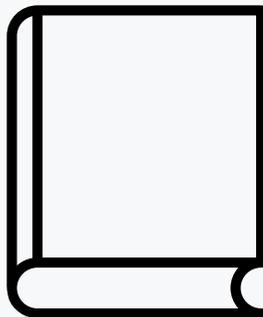
pünktlicher?





ODER:

**Deshalb sind die
zentralen Kernbedürfnisse
so wichtig!**

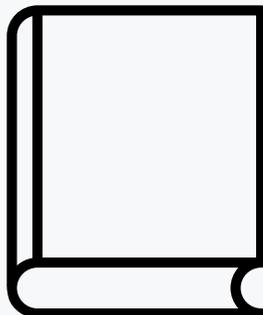


Die **Kundenwahrnehmung** sagt:



78% der Befragten nehmen die Lufthansa als "Sehr pünktlich" wahr.

Bei der Deutschen Bahn nur 41%!



Ist der **Unterschied** wirklich **so groß?**

Wir haben Reisegäste direkt nach der Ankunft gefragt:

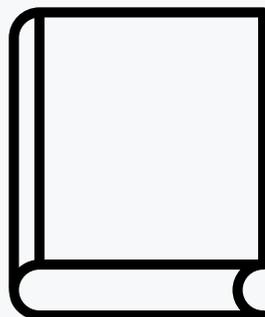
Wie zufrieden waren Sie mit der Pünktlichkeit?



72/100



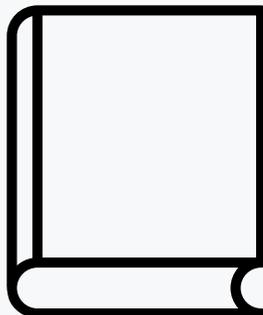
68/100



Warum wird die **Lufthansa** so viel besser **wahrgenommen**?



Lufthansa hat die **zentralen Bedürfnisse** der Kunden erkannt und kommuniziert und plant nach diesen!





Eine minutengenaue Abflugzeit ist nicht nötig:
Passagiere wissen oft gar nicht, wann sie losgeflogen
sind - sie wissen wann, sie angekommen sind.

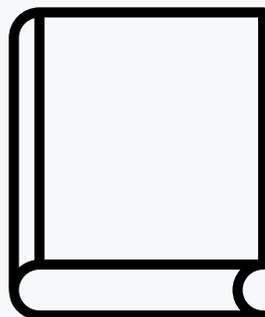


Updates zum Abflug werden nur alle 5 Minuten
gegeben



Auch bei Inlandsflügen plant die Lufthansa mit
einem Zeitpuffer

**So gelingt es der Airline, die zentralen
Bedürfnisse zuverlässig zu erfüllen:
Die Ankunftszeit ist planbar**





Die Bahn kommuniziert Ankunft & Abfahrt minutengenau und mit aktuellen Updates.

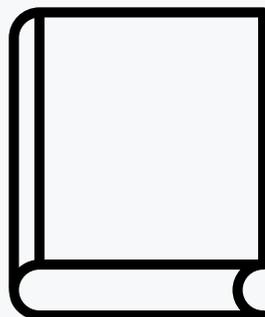


Es gibt kaum Puffer - geplant wird mit dem Bestfall.



Intern gelten 5 Minuten Verspätung als pünktlich - zum Passagier werden sie als Verspätung kommuniziert.

**Die Deutsche Bahn erweckt mit ihrer Kommunikation Erwartungen beim Kunden, die sie weder erfüllen kann - noch will!
Die zentralen Kernbedürfnisse werden nicht erfüllt.**



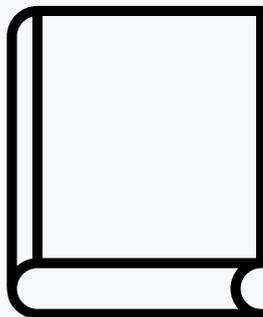
Das Ergebnis

Obwohl es kaum einen Unterschied auf Leistungsebene gibt, erreicht die Lufthansa eine deutlich bessere Fan-Quote - und so den höheren Kundenwert:



■ Fans ■ Sympathisanten ■ Söldner ■ Gefangene ■ Gegner

**Nicht nur Leistung macht Kunden zu Fans -
die zentralen Kundenbedürfnisse müssen erkannt
und gezielt bedient werden!**



Mehr im Buch

