

# KOMPAKT ERKLÄRT

## Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit

---

### Was ist das Kano-Modell?

→ Das Kano-Modell ist ein Werkzeug zur Produkt- oder Dienstleistungsentwicklung und -bewertung, das die Kund:innenbedürfnisse in verschiedene Kategorien einteilt: Basisanforderungen, Leistungsanforderungen und Begeisterungsanforderungen. Mit dem Modell können Unternehmen die Wahrnehmung ihrer Produkte/Dienstleistungen durch Kund:innen besser verstehen und darauf aufbauend bei der Entwicklung Prioritäten setzen. Es ist relevant für Unternehmen, da es ihnen hilft, die Kund:innenwahrnehmung besser zu verstehen und Prioritäten bei der Entwicklung zu setzen.

---

### Wie kann das Kano-Modell in Unternehmen angewendet werden?

→ Das Kano-Modell kann in Unternehmen verwendet werden, um Produkte oder Dienstleistungen zu analysieren und zu verbessern. Durch die Identifizierung und Priorisierung der verschiedenen Kund:innenerwartungen können Unternehmen sicherstellen, dass sie Ressourcen effektiv einsetzen und sich bei der Entwicklung auf diejenigen Merkmale konzentrieren, die den größten Wert für die Kund:innen bieten. Dies ermöglicht es Unternehmen, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und die Kund:innenzufriedenheit zu erhöhen.

---

### Erfolgsfaktoren bei der Anwendung des Kano-Modells in Unternehmen?

→ Für eine erfolgreiche Anwendung des Kano-Modells ist es wichtig, eine gründliche Analyse der Kund:innenbedürfnisse durchzuführen und die Ergebnisse in die Produktentwicklungsstrategie zu integrieren. Dafür sollten Unternehmen regelmäßig Kund:innenfeedback sammeln und den Markt genau beobachten, um Veränderungen in den Anforderungen ihrer Kund:innen frühzeitig zu erkennen. Die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen ist notwendig, damit das Kano-Modell effektiv angewendet wird.

Gefördert durch:

