

Don't Panic
Kundenbedürfnisse und der
Wandel der Zeit

stimmt

Eine Betrachtung

Glenn Oberholzer
glenn.oberholzer@
stimmt.ch



Quelle: <https://www.juliusbaer.com/de/en/news-insights/news-insights-detail-page/item/julius-baer-offnet-das-fenster-in-die-zukunft/>



Quelle: <http://wincontact32naturwunder.blogspot.com/2013/05/zukunftsvision-der-stadt-zittau-aus-dem.html>



Quelle: <https://www.muskau.info/seite/273904/zittau-und-das-zittauer-gebirge.html?browser=1>

Don't Panic.
Fokussieren Sie sich auf die
Bedürfnisse Ihrer Kunden.



Photo by [Elizabeth Dunne](#) on [Unsplash](#)



13/10/69



*Das Bedürfnis ist im Zentrum.
Nicht die Lösung.*



*«What [companies] really need to home in on is [...] what the customer hopes to accomplish. This is what we've come to call the **job to be done.**»*
Clayton Christensen

Clayton Christensen, Harvard Business School

*Was ist der «Job to be done» einer
Rechtsschutzversicherung?*



*Job to be done:
Rechtliche Schwierigkeiten
souverän meistern.*

«Das Modul Beratung+ übertrifft
übrigens bei weitem unsere
Erwartungen.»

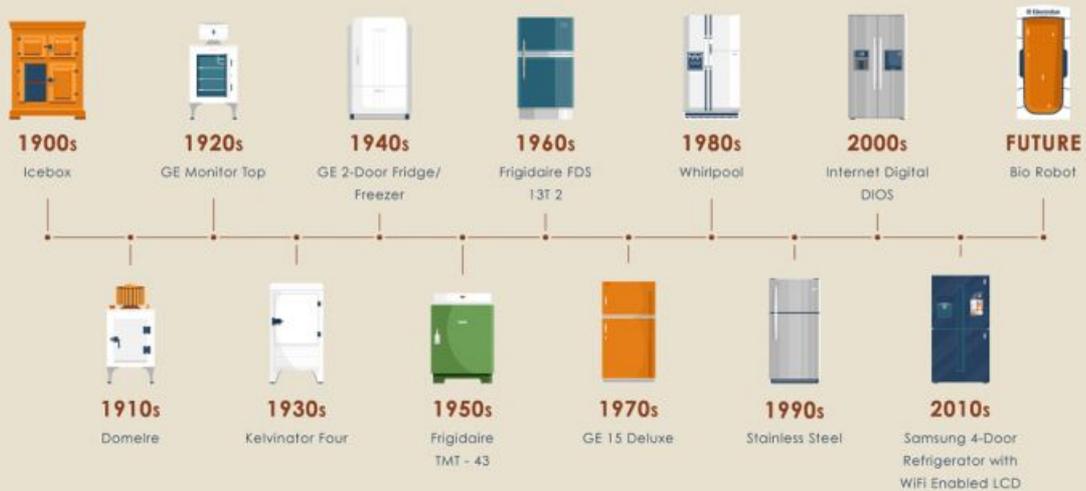
Stephan Ommerborn, HZ Insurance, 26.2.2021

13/10/69



REFRIGERATOR

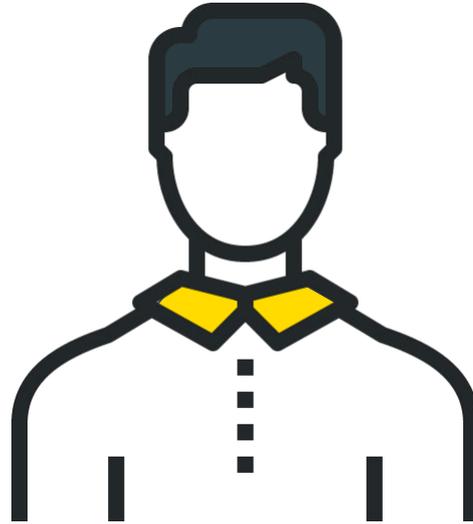
From the humble icebox to the smart fridge, the business of keeping your food and drinks cold has kept designers and scientists busy for over 100 years.



<p>BOSCH ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Bosch KSV36VW30 Kühlschrank Weiss links</p> <p>759.00 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>Miele ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Miele K 14827 SD Kühlschrank links</p> <p>1'774.90 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>Miele ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Miele K 14827 SD ED-1 Kühlschrank Edelstahl rechts</p> <p>1'774.90 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>Electrolux ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Electrolux SC300 Kühlschrank Weiss rechts</p> <p>1'001.00 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>
<p>Miele ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Miele K 14827 SD ED-1 Kühlschrank Edelstahl links</p> <p>1'774.90 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>LIEBHERR ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Liebherr Kef 4310 BluPerformance Kühlschrank Edelstahl rechts</p> <p>2'389.95 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>LIEBHERR ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Liebherr K 3710 BluPerformance Kühlschrank Weiss rechts</p> <p>1'299.00 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>	<p>SIBIR ★★★★★</p>  <p>Artikel nicht mehr erhältlich</p> <p>Sibir Oldtimer OT 274 CH Kühlschrank Champagne rechts</p> <p>1'099.00 inkl. MwSt. & vRG</p> <p>A⁺⁺⁺</p> <p>ZUM NACHFOLGER</p>

Quelle: <https://www.nettoshop.ch/Haushalt-Grossger%C3%A4te/K%C3%BChlen-und-Gefrieren/K%C3%BChlschrank-freistehend/Gross-%C3%BCher-85cm/>, 16. November 2021

*Bedürfnis
abdecken*



*einfach und
angenehm*



**Kunden-
erlebnis**
=
was in
Erinnerung
bleibt.

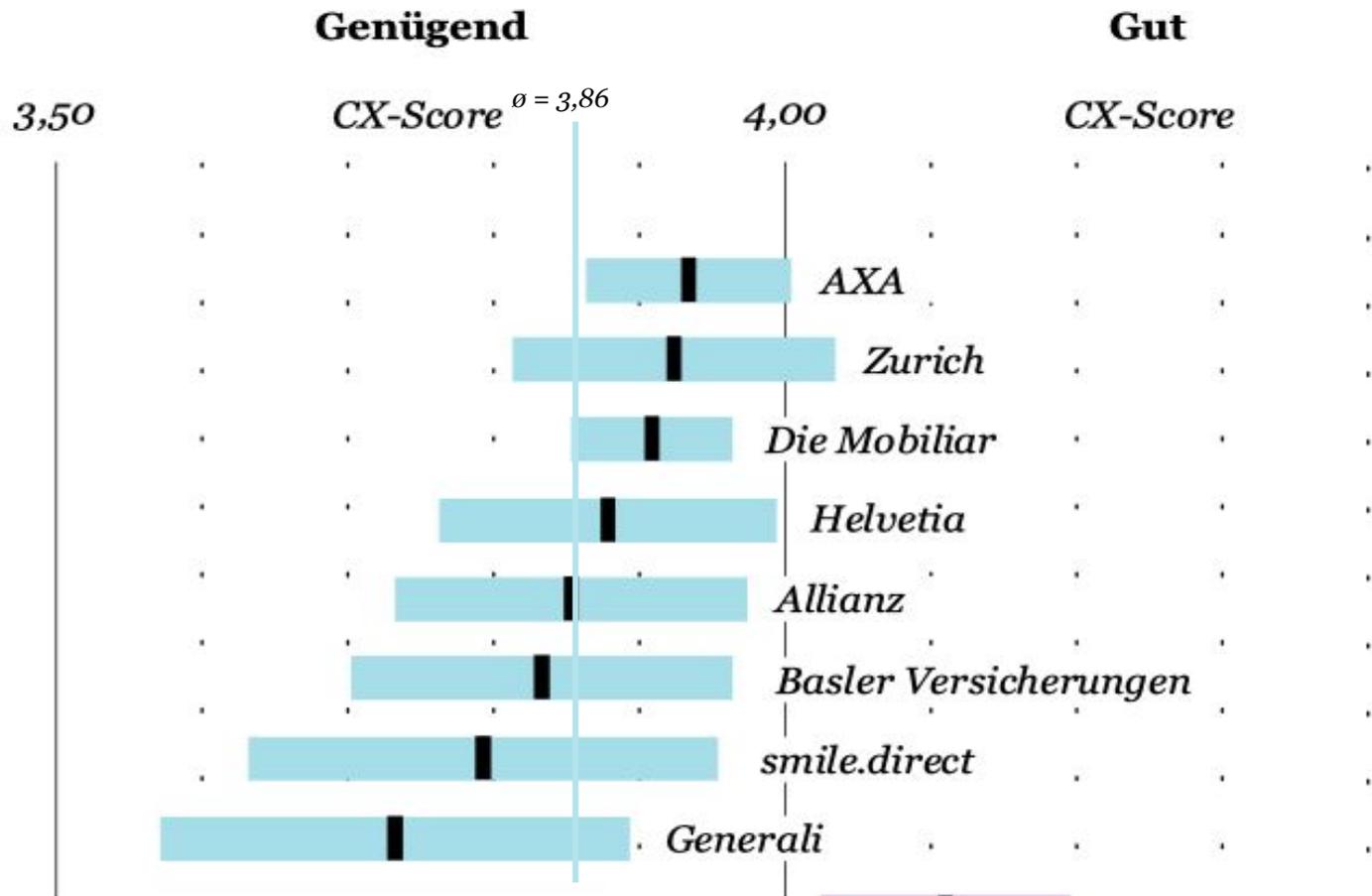
*Customer Experience
Monitor 2021*



Experten für Kundenfokus

stimmt

**Grösste
Customer
Experience
Studie der
Schweiz.
Bereits zum 4.
Mal**



Quelle: Stimmt AG Customer Experience Monitor 2021



die Mobiliar

Photo by [Jonathan Chng](#) on [Unsplash](#)

CREDIT SUISSE

St.Galler
Kantonalbank

Graubündner
Kantonalbank



BLKB

Photo by [Jonathan Chng](#) on [Unsplash](#)

Vermeider



Pragmatikerin



Abgeber



Vertrauende



Ratsuchende

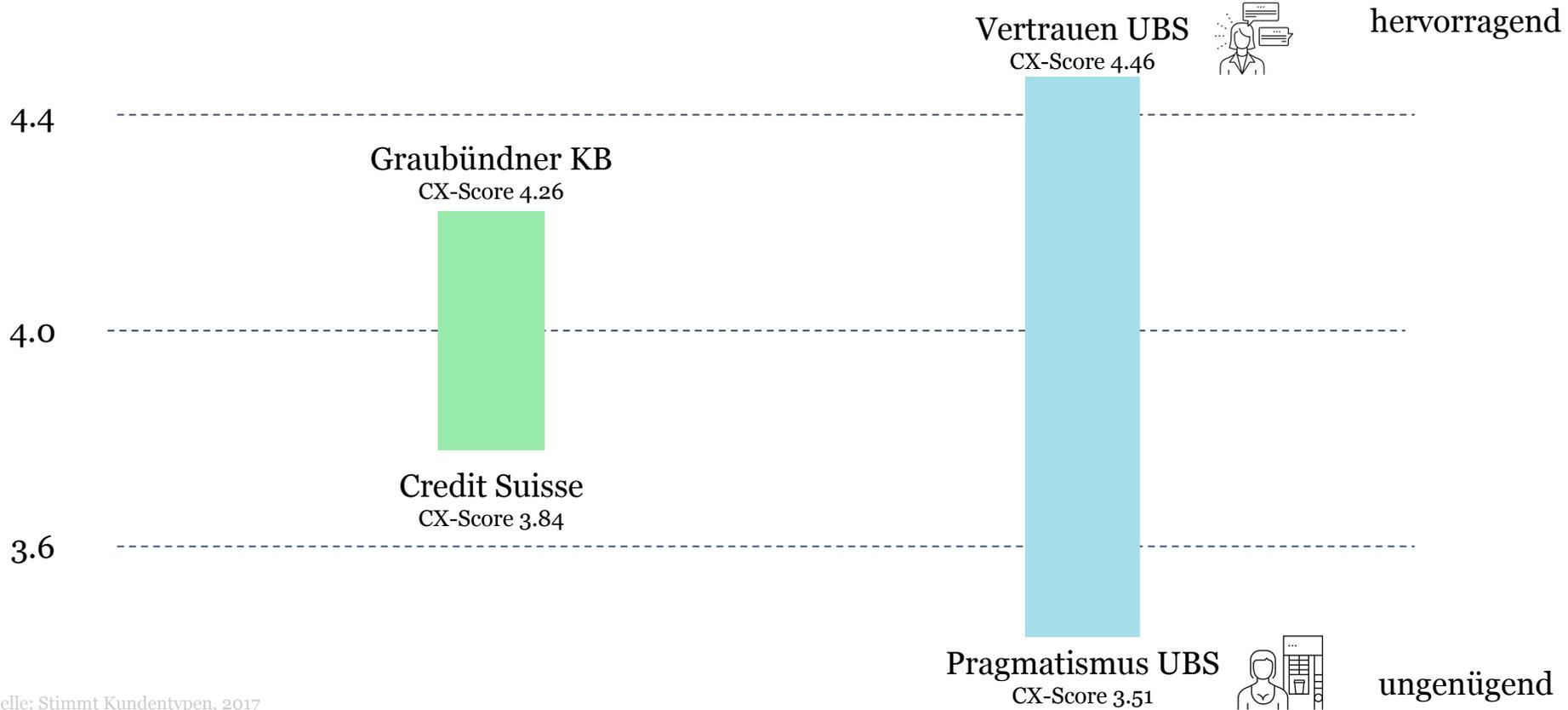


Selberrmacher



Unterschied Branche

Unterschied Kundentypen bei UBS



Quelle: Stimmt Kundentypen, 2017

Unterschiedliche Bedürfnisse an das Wie

Pragmatikerin



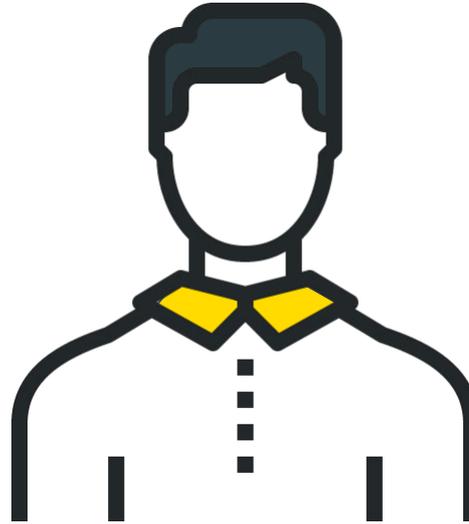
Vertrauende



Seien Sie nicht für alle da!

- 1. Job to be done erfüllen*
- 2. Kundentypen priorisieren*

*Bedürfnis
abdecken*



*einfach und
angenehm*



**Kunden-
erlebnis**
=
was in
Erinnerung
bleibt.



Photo by [Karina Szczurek](#) on [Unsplash](#)

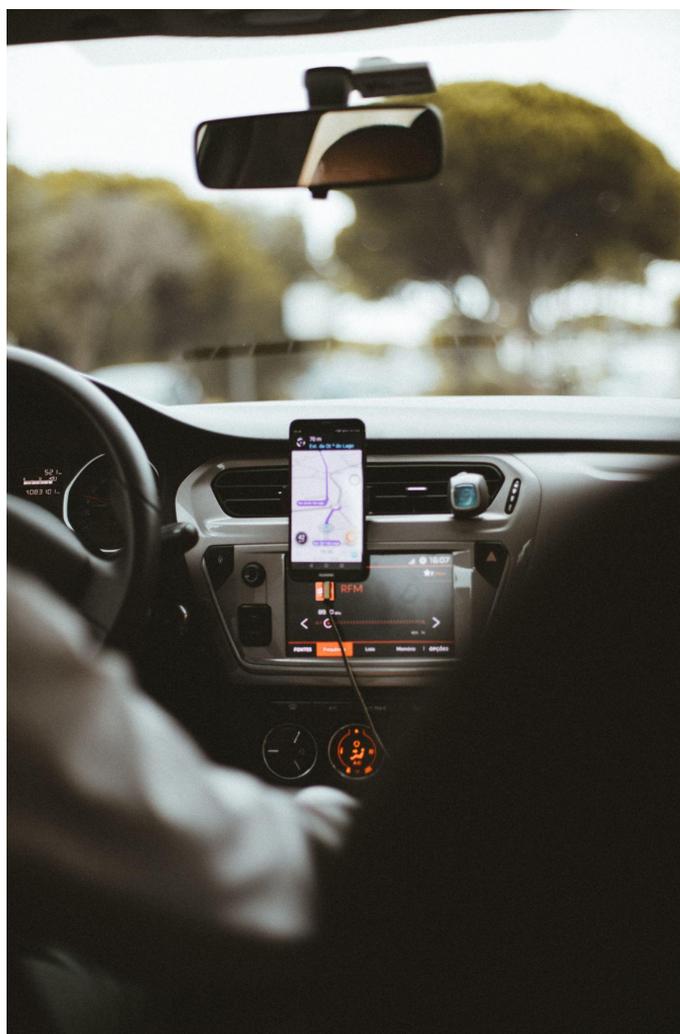


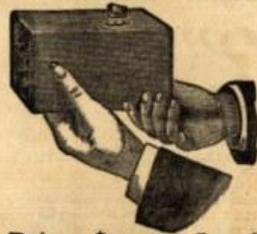
Photo by [Humphrey Muleba](#) on [Unsplash](#)



Quelle: Creative Commons,
[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Woman_with_camera_\(2720793926\).jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Woman_with_camera_(2720793926).jpg)

SPORTING GOODS 36

The Kodak Camera.



"You press the button, we do the rest."

The only camera that anybody can use without instructions. Send for the Primer, free.

The Kodak is for sale by all Photo stock dealers.

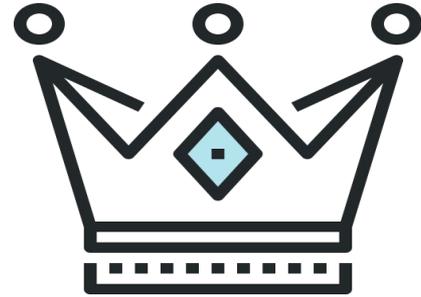
The Eastman Dry Plate and Film Co.

Price, \$25.00—Loaded for 100 Pictures.

ROCHESTER, N. Y.

Don't Panic.
Die Bühne ändert sich,
die Bedürfnisse bleiben.

Creating the leaders in customer focus.



stimmt

Roundtable

Bereits gemacht:
Trends

Fachtagung der Rechtsschutzversicherungen, 24.11.2021, Kursaal Bern

Rechtsschutzversicherung der Zukunft – die Trends

Die Trends
Welche Möglichkeit aus dem Referat von Stephan Spirig denken wir haben den größten Einfluss auf die Rechtsschutzversicherungspflicht in der Zukunft. Die 2-3 wichtigsten Zust. die aus dem ersten Roundtable

W.I.R.E.

10' Warm-up:
Je 30s einen
Rechtsfall,
den Sie selber hatten

20' Zukunftsszenario
und Dienstleistungen in
der Zukunft

Fachtagung der Rechtsschutzversicherungen, 24.11.2021, Kursaal Bern

Rechtsschutzversicherung der Zukunft

*Die Situation: Es plütschert im Wohnzimmer.
Das Bedürfnis: Rechtliche Schwierigkeiten souverän meistern*

<i>Die Trends</i> Resultat aus der ersten Übung	<i>Die Kundin</i> Welchen Kundentyp möchten Sie unterstützen? Wärlen Sie zwischen Pragmatikerin, Ratsuchender, Silbermacherin
<i>Das Zukunftsszenario</i> Beschreiben Sie mit Post-Its eine Geschichte, wie die der Rechtsfall in der Zukunft, wenn die Möglichkeit eingereist haben, abläuft. Annahme: Es gibt noch Handwerker, die Fehler machen.	<i>Die Unterstützung in der Zukunft</i> Wo könnte ein Dienstleister rund um Rechtsschutz ihrer Kundin Hilfe bieten und mit welchen (neuen) Dienstleistungen, Mitteln, Kanälen etc.

stimmt

15' Plakat für
Rechtsschutzversicherung
der Zukunft

Fachtagung der Rechtsschutzversicherungen, 24.11.2021, Kursaal Bern

Rechtsschutzversicherung der Zukunft - das Plakat

Wie prüfen Sie der definierten Kundengruppe ihre Lösung an? Seien Sie kreativ!

stimmt

Bereits gemacht: Trends

Fachtagung der Rechtsschutzversicherungen, 24.11.2021, Kursaal Bern

Rechtsschutzversicherung der Zukunft – die Trends

Die Trends
Welche Megashifts aus dem Referat von Stephan Spirig denken wir haben den grössten Einfluss auf die Rechtsschutzversicherungszustuf in der Zukunft. Die 2-3 wichtigsten Zustufe aus dem ersten Roundtable

W.I.R.E.

Rechtsschutzversicherung der Zukunft

Die Situation: Es plätschert im Wohnzimmer.
Das Bedürfnis: Rechtliche Schwierigkeiten souverän meistern

<p>Die Trends Resultat aus der ersten Übung</p>	<p>Die Kundin Welchen Kundentyp möchten Sie unterstützen? Wählen Sie zwischen Pragmatikerin, Ratsuchender, Selbismacherin</p>
<p>Das Zukunftsszenario Beschreiben Sie mit Post-Its eine Geschichte, wie die der Rechtsfall in der Zukunft, wenn die <u>Megashifts</u> eingesetzt haben, abläuft. Annahme: Es gibt noch Handwerker, die Fehler machen.</p>	<p>Die Unterstützung in der Zukunft Wo könnte ein Dienstleister rund um Rechtsschutz ihrer Kundin Hilfe bieten und mit welchen (neuen) Dienstleistungen, Mitteln, Kanälen etc.</p>

Rechtsschutzversicherung der Zukunft - das Plakat

Wie preisen Sie der definierten Kundinnengruppe ihre Lösung an? Seien Sie kreativ!