

# Was hat Kundebeziehung mit erfolgreichen Projekten zu tun?

Man kommt am kommunizieren nicht vorbei!



# IT-Projekte sind Peopleware

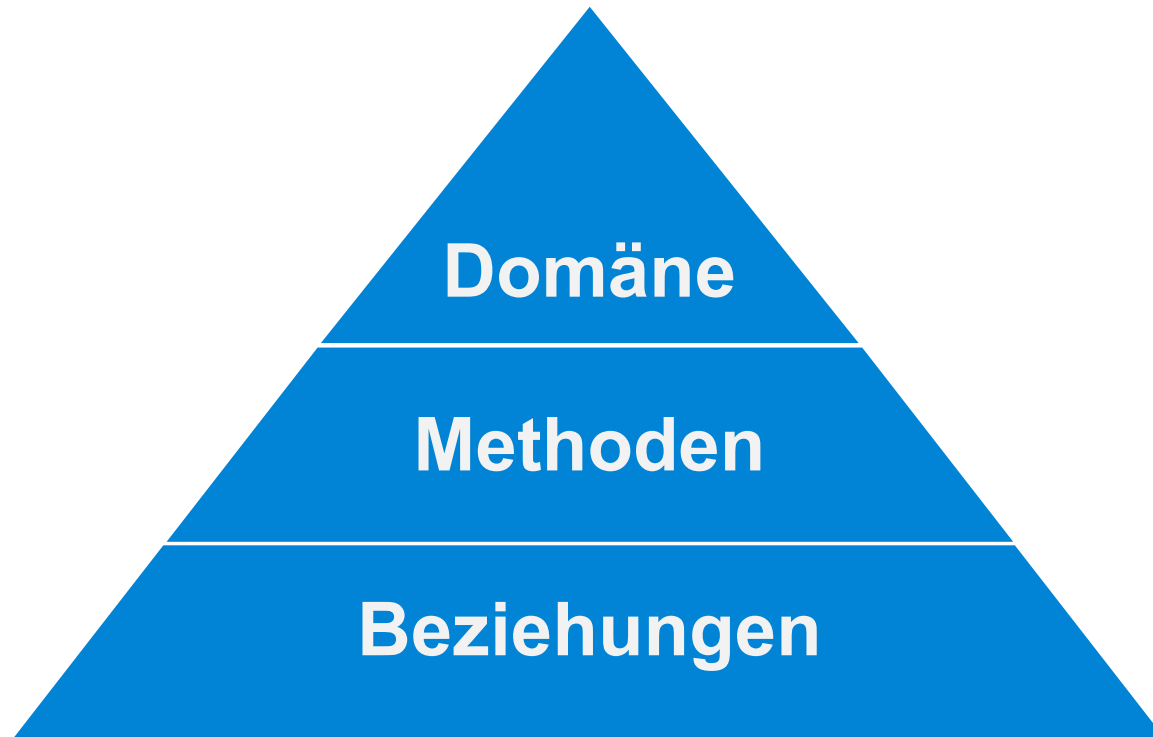
”  
**Der Mensch macht den  
Unterschied, nicht der Prozess!**



**Ziel ist es Projekte erfolgreich  
umzusetzen!**



# Welche Ebenen muss ein Projektleiter dafür beherrschen?



Ausbildung, Erfahrung

Handwerk

Lebenserfahrung



# Welche Beziehungen gibt es in Projekten?

## Nach Innen und Aussen

- Projektteam
- Linie
- Stakeholder
- Sublieferanten
- ...
- **KUNDE**



**Die  
Kundenbeziehung  
ist das Öl im  
Getriebe**

**”  
Vertrauen ist die eigentliche  
Währung des Projektleiters!**

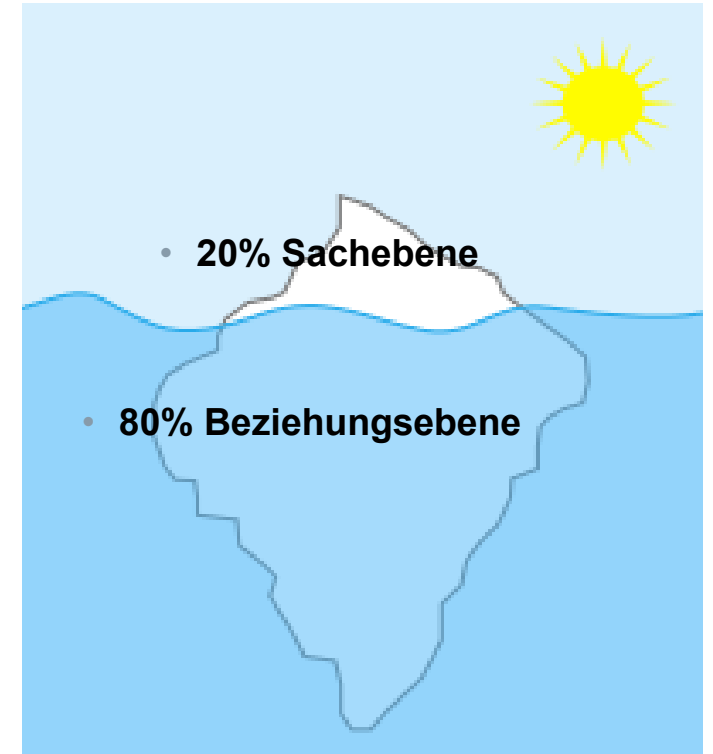


# Wo im Projekt hat man Kundenkontakt?



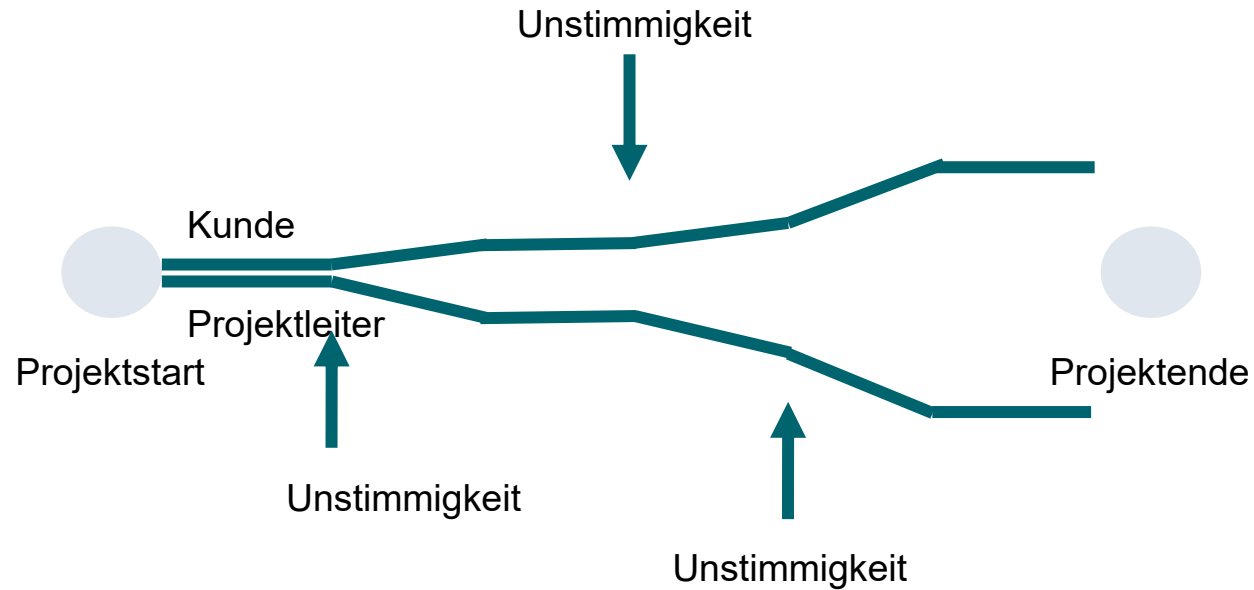
# Übersicht Kommunikation

- Es gibt eine Sachebene (Termine, Inhalt etc.)
  - ... und eine Beziehungsebene!
  
  - Man kann keinen Erfolg haben, wenn man nur die eine oder andere Ebene bewirtschaftet
  - Beziehungsebene Basis für Vertrauen, Vertrauen spart Zeit und Geld!
- Vertrauen ist die eigentliche Währung des Projektleiters!





# Vertrauen in der Kundenbeziehung



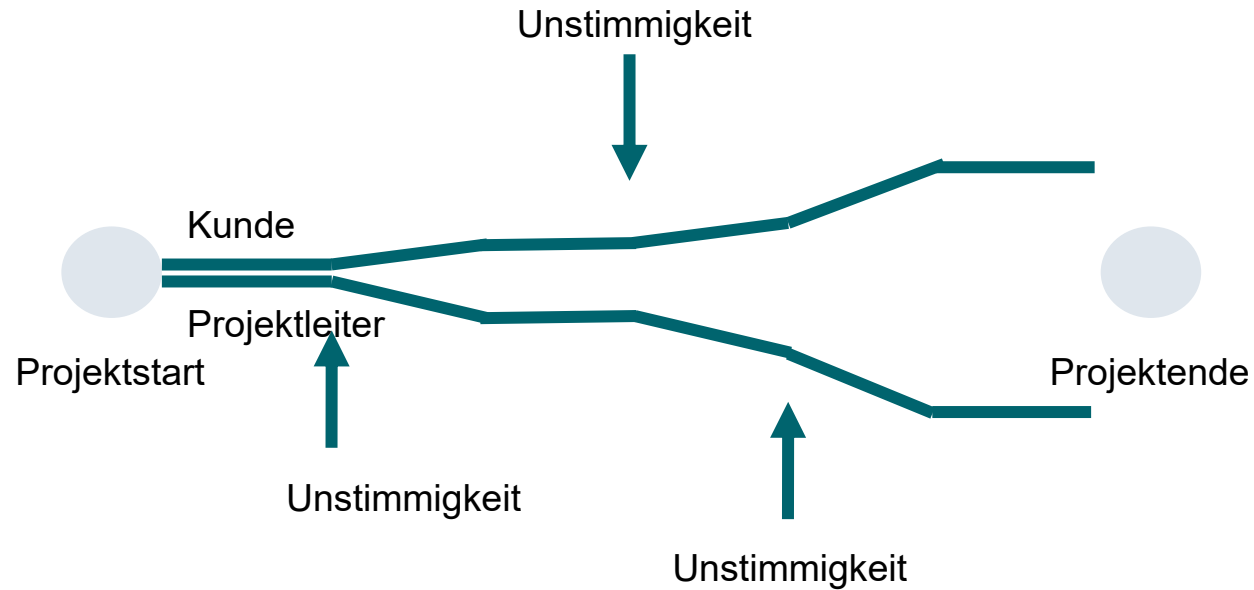
## Beispiele

- Mehr- / Minderkostenliste
- Implizite Erwartungen des Kunden
- ...

Pos.	Datum	Beschreibung	informiert	ausgeführt	Beschreibung der Herkunft	Liefertermin	Informiert?	Offertiert?	Bestellt?	Ausgeführt?	Fakturiert?	Abgelehnt?	Bemerkung Entscheid TeSi	VP inkl. MwSt.
			offeriert	abgelehnt										
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														



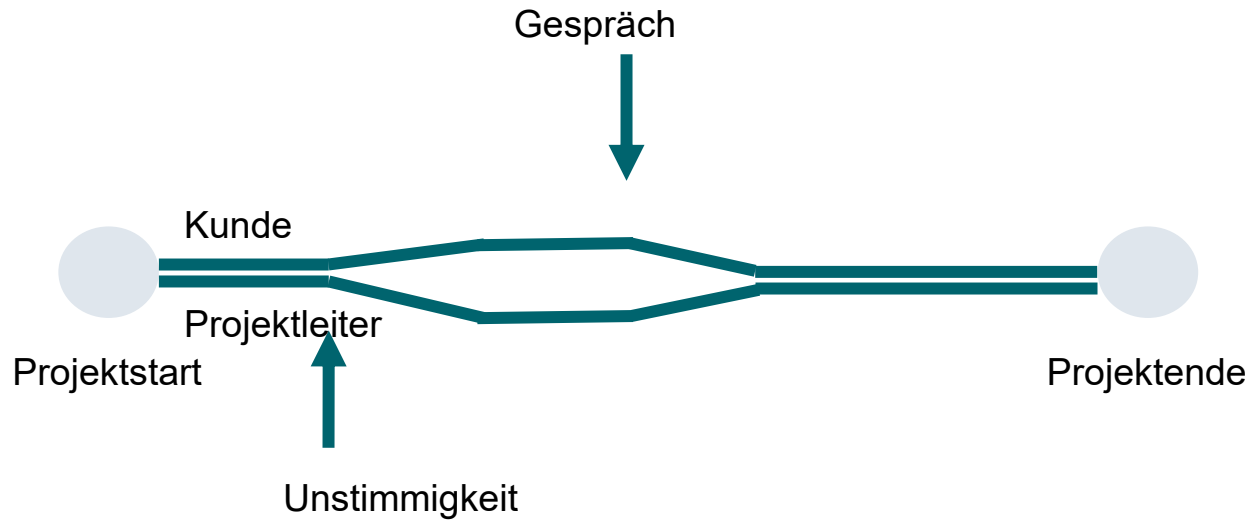
# Vertrauen in der Kundenbeziehung



## Beispiele

- Mehr- / Minderkostenliste
- Implizite Erwartungen des Kunden
- ...

# Vertrauen in der Kundenbeziehung



## Beispiele

- Mehr- / Minderkostenliste
- Implizite Erwartungen des Kunden
- ...

# Die Kundenbeziehung bewusst gestalten

- Probleme in den Projekten sind meist zwischenmenschlicher Natur und nicht technisch.
- Beziehungsebene bewusst pflegen ist Aufwand. Das Investment kommt x-fach zurück.
- Unstimmigkeiten sofort ansprechen und ausräumen.

→ Die Kundenbeziehung ist das Öl im Getriebe.



# Die Kundenbeziehung bewusst gestalten

- offen auf Kunde zugehen
  - Zuhören, fair und transparent sein
  - Den Kunden als Kunde behandeln!
- 
- aber auch Grenzen setzen
  - nicht alles akzeptieren
- Ziel: ein «Geben und Nehmen» und miteinander

# Interne versus externe Kunden

## Externe Kunden

- Industrie (Anlagenbau, Maschinebau etc.)
- ...

## Interne Kunden

- Banken, Versicherungen
- ev. auch ETH
- ...

→ Grundsätzlich gelten dieselben Regeln  
Wer fühlt sich nicht gerne als Kunde behandelt?



# Fazit

- Es gibt eine Sachebene und eine Beziehungsebene
- Probleme in den Projekten sind meist zwischenmenschlich und nicht technisch
- Beziehung pflegen ist Aufwand! Das Investment kommt x-fach zurück.
- Unstimmigkeiten sofort ansprechen und ausräumen

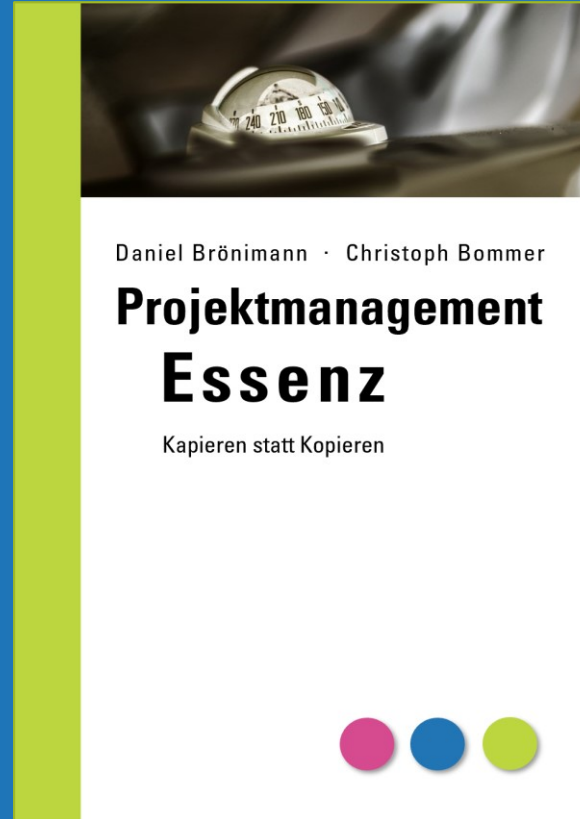
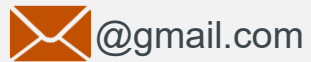
→ **Wenn die Beziehungen im Projekt stimmen ist das Projekt produktiver und macht mehr Spass!**



Vielen Dank für Euer Interesse!



Christoph Bommer



www.pm-essenz.com