



Vertrauen

Das Kostbarste, was Kunden Ihnen geben können!

Uwe Weinreich
Weinreich Unternehmensberatung GmbH
Oldenburg

[Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · http://weinreich.com](http://weinreich.com)



Vertrauen als Basis von Kundenbeziehungen

- Es geht nicht ohne Vertrauen:
 - Vertrauen reduziert Komplexität
 - Vertrauen entlastet
 - Vertrauen ermöglicht Handlung
 - Vertrauen gewinnt täglich an Bedeutung
- Elemente von Vertrauenswürdigkeit:
 - Fähigkeit und Kompetenz
 - Inoffensivität
 - Integrität
- Probleme in der Wirtschaft:
 - Über Vertrauen wird geredet
 - Vertrauen wird eingefordert
 - Professionelles Vertrauensmanagement existiert nicht
 - Vertrauen ist menschengebunden, Wirtschaft nicht mehr

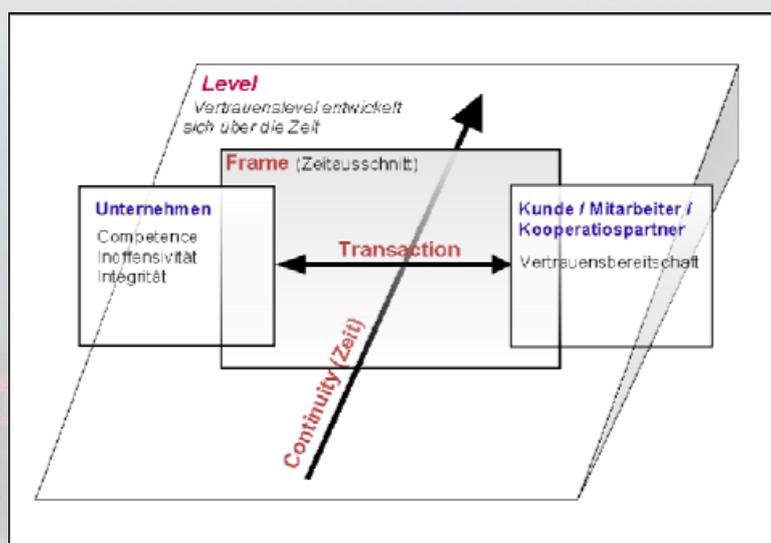


[Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · http://weinreich.com](http://weinreich.com)

Beispiele für Vertrauenssensibilität



Vertrauen als Prozess – Das LTC-Frame-Modell





Vertrauensmodelle

- Vertrauensbereitschaft und –notwendigkeit bei Kunden ermitteln
- Frame-Bedingungen beachten
- Kritische Interaktionen innerhalb der Frames festlegen (Zeitverlauf beachten)
- Bestehendes und zukünftiges Vertrauenslevel festlegen
- Anforderungen an Vertrauenswürdigkeit definieren (Kompetenz, Inoffensivität, Integrität)
- Das eigene Vertrauen managen

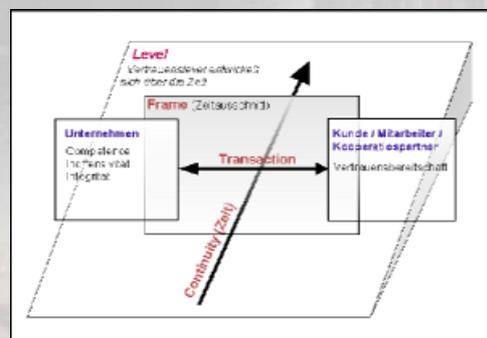
Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · <http://weinreich.com>



Vertrauensmodell Handel

Kritisch: persönlicher Kontakt

**Shopfloor
Kommunikation
Service**



**persönliches Kennen
Empfehlungen**

Zunehmende preisbezogene Spaltung der Kundschaft

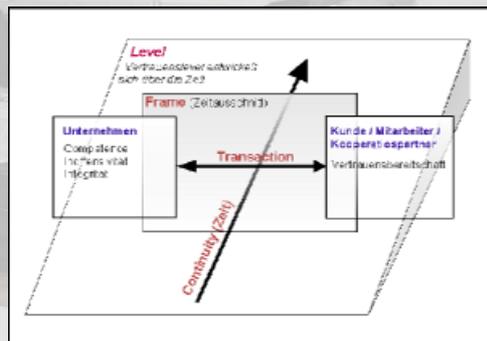
Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · <http://weinreich.com>



Vertrauensmodell Dienstleister

Kritisch: Reklamationen, Schmutz

Leistungen sind nicht anfassbar, Ruf Transparenz



Vorerfahrungen Empfehlungen

Geringe Bereitschaft, Dienstleistungen wert zu schätzen

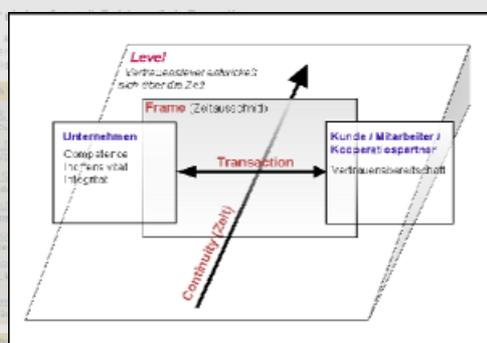
Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · <http://weinreich.com>



Vertrauensmodell Internet-Shop

Kritisch: Usability, Transparenz, Abwicklung

Grad der Transparenz Preise Verfügbarkeit Usability



Misstrauen Bequemlichkeit

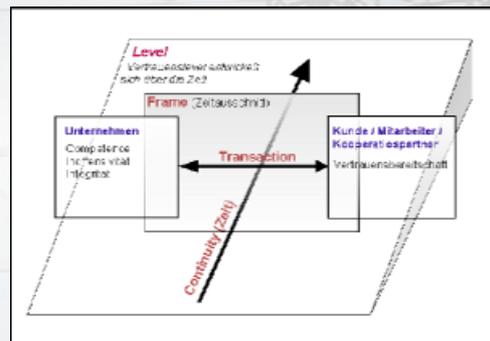
Zunehmende Akzeptanz, Datenschutz, fehlender menschlicher Kontakt, Empfehlung

Weinreich Unternehmensberatung GmbH · Oldenburg · <http://weinreich.com>

Vertrauensmodell Versorger

Kritisch: Preiserhöhungen, Rechnung, Unterbrechungen, Mitarbeiter

**Hohe Kompetenz
Langes Bestehen
Monopolstellung**



**Low-Interest
Existenzielle
Abhängigkeit
Hohes Beschwerde-
potenzial**

**Liberalisierung
Hohe Qualitätsansprüche**

Vertrauensmanagement umsetzen

- Bestimmung des Vertrauenszieles
- Bestimmen des Vertrauenslevels
- Identifizieren der vertrauskritischen Transaktions- und Frame-Komponenten
- Entwickeln eines Vertrauensmodells
- Einbinden und Qualifizieren der Mitarbeiter
- Analyse und Weiterentwicklung des Vertrauensmodells
- Vertrauens-Controlling