



Dafür verwenden Sie das Tool

Der Bewertungsbogen wird dazu verwendet, um Qualitätsmerkmale – also Eigenschaften eines Produktes, welche die Qualitätswahrnehmung durch die KundInnen beeinflussen – nach ihrer Bedeutung aus KundInnensicht zu bewerten. Das Tool kann auch in der Einschätzung der relativen Performance verschiedener Produkte in Bezug auf diese Qualitätsmerkmale verwendet werden.



Das Tool

QUALITÄTS-DIMENSION	QUALITÄTS-MERKMAL	BEDEUTUNG DES QUALITÄTSMERKMALS	BEWERTUNG EIGENES PRODUKT	BEWERTUNG KONKURRENZ-PRODUKT A	BEWERTUNG KONKURRENZ-PRODUKT B
Nützlichkeit	Qualitätsmerkmal 1	7	5	0	9
	Qualitätsmerkmal 2	2	8	8	10
	Qualitätsmerkmal 3	10	6	9	3
Zuverlässigkeit
Ästhetik

Bewertung auf einer Skala von 0=„unwichtig“ bis 10=„sehr wichtig“



So wenden Sie das Tool an

- 1 Bereiten Sie eine Liste der Qualitätsmerkmale (der Eigenschaften eines Produktes, welche die Qualitätswahrnehmung durch die KundInnen beeinflussen) vor. Verwenden Sie dazu zum Beispiel das Tool „Fragenkatalog zur Identifikation von Qualitätsmerkmalen eines Produktes“ aus der IMPULS-Q-Toolbox.
- 2 Bitten Sie KundInnen, die Qualitätsmerkmale ihrer Bedeutung nach auf einer Skala von 0=unwichtig bis 10=sehr wichtig zu priorisieren.
- 3 Lassen Sie im nächsten Schritt die KundInnen einschätzen, wie sehr ihr eigenes Produkt bzw. bestimmte Konkurrenzprodukte ihrer Meinung nach die einzelnen Qualitätsmerkmale erfüllen (von 0=nicht erfüllt bis 10=voll erfüllt).
- 4 Leiten Sie für jene Qualitätsmerkmale, die für die KundInnen eine hohe Bedeutung haben und in denen die Konkurrenzprodukte besser bewertet werden, Verbesserungsmaßnahmen ab.
- 5 Fassen Sie die Ergebnisse der Bewertungen der Qualitätsmerkmale in einem Produktqualitätsdiagramm zusammen (dieses Tool finden Sie ebenfalls in der IMPULS-Q-Toolbox).



Tipp

Seien Sie vorsichtig mit dem Bilden von Durchschnittswerten! Für verschiedene Kundengruppen können einzelne Qualitätsmerkmale mehr oder weniger große Bedeutung haben.