































109



### III Die Leistungserstellung im Unternehmen

Bei der Berechnung der Lieferzeit in Tagen werden normalerweise nur Werktage berücksich-



Die Lieferzeit ist eines der wichtigsten Kriterien bei der Kaufentscheidung. Geringe Lieferzeiten wirken sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus, da der Kunde nicht lange auf seine Bestellung warten muss bzw. will.

## **Termintreue**

### DAS SOLLTEN SIE SPEICHERN

Die Termintreue gibt an, wie viele der gesamten Lieferungen pünktlich an die Kunden erfolgt sind.



Insbesondere bei B2B-Geschäften wird im Kaufvertrag häufig bei Lieferverzug ein Pönale vereinbart.

## Flexibilität



Wiederholen Sie in der

Klasse, welche Rechte der Käufer

bei einem Lieferverzug des Ver-

käufers hat.

108

Zum Produkt werden häufig Sonderwünsche geäußert. Sie können aber auch die Verpackung, die Lieferzeit oder den Lieferort betreffen

# **DAS SOLLTEN SIE SPEICHERN**

Die Flexibilität drückt aus, inwieweit ein Unternehmen auf besondere Kundenwünsche eingehen kann. Sie errechnet sich aus dem Verhältnis von erfüllten zu angefragten Sonderwünschen.



Um auf Sonderwünsche flexibel reagieren zu können, müssen alle Produktionsfaktoren immer in ausreichender Menge vorhanden sein. Dadurch können sich aber auch Zusatzkosten ergeben.

# Business Case - "Kundenzufriedenheit"

Zur Überprüfung der Produktqualität wurde in der Tischlerei Rosenkranz ein Beurteilungsbogen entwickelt.

Produktqualität in %	Benotung	Bewertung
100–98,5	Sehr gut	Die Fehlerquote liegt unter 1,5 %.
98,4–97	Gut	Die Fehlerquote liegt unter 3 %.
96,9–94	Ausreichend	Die Fehlerquote liegt unter 6 %.
Weniger als 94	Ungenügend	Die Fehlerquote liegt über 6 %.

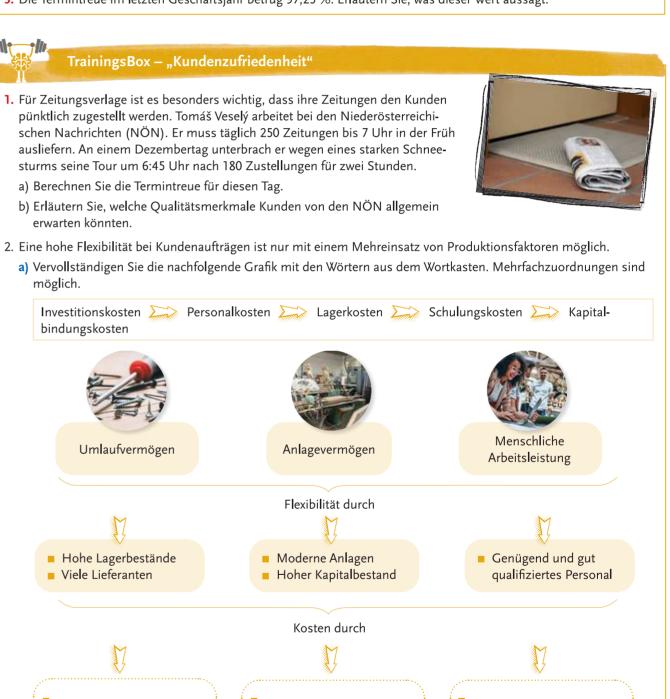


rosenkranz möbel hand werk

Grundlagen der betrieblichen Leistungserstellung

Im letzten Monat wurden 130 Möbelstücke produziert, davon waren drei fehlerhaft.

- 1. Berechnen Sie die Produktqualität des letzten Monats und bewerten Sie diese anhand des Beurteilungsbogens.
- 2. Erläutern Sie, wie man Ihrer Meinung nach in der Möbelbranche die Qualität festlegen kann.
- 3. Die Termintreue im letzten Geschäftsjahr betrug 97,25 %. Erläutern Sie, was dieser Wert aussagt.



b) Argumentieren Sie, warum sich ein hohes Maß an Flexibilität auf die Kundenzufriedenheit positiv auswirken kann.