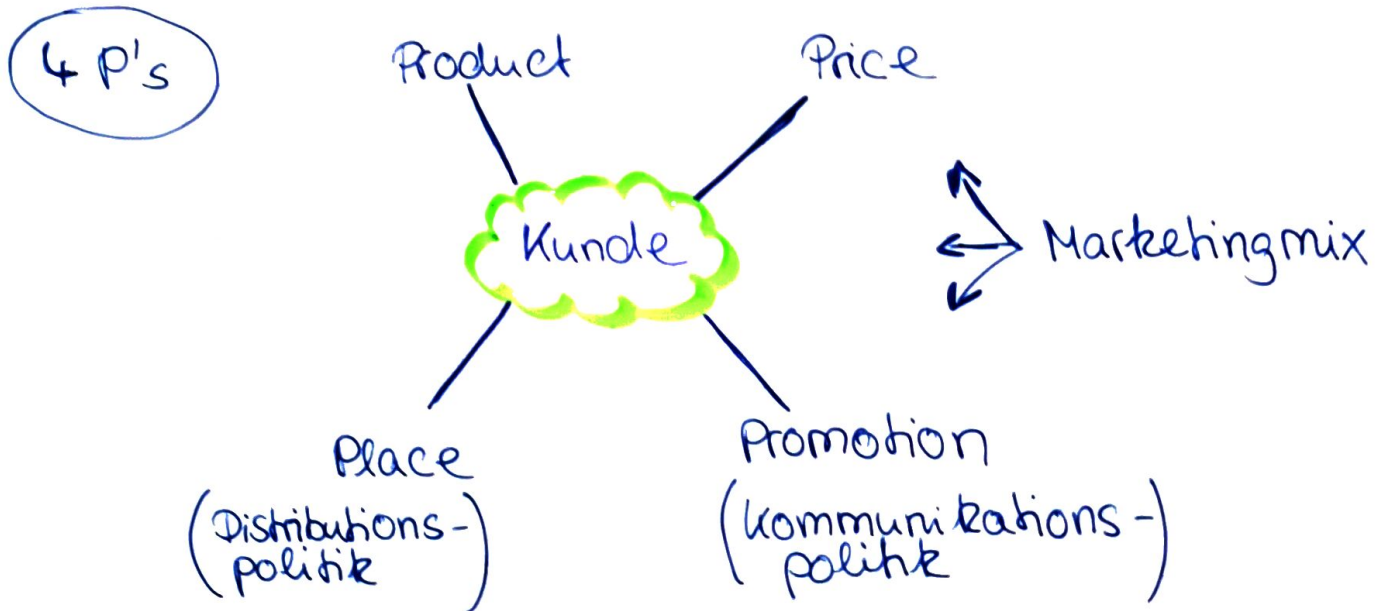


BW 5 : Kundenberatung Angebots u. Vertragsgestaltung



Arbeitsauftrag.

Worin unterscheiden sich die Marktsituationen „Verkäufermarkt“ und „Käufermarkt“? Erarbeiten Sie sich die Unterschiede mithilfe folgender Tabelle:

Kriterien	Verkäufermarkt	Käufermarkt
1. Marktbeherrschung durch ...	Verkäufer	Käufer
2. Verhältnis von Angebot und Nachfrage	$N > A$	$A > N$
3. Probleme des Herstellers und Händlers bei ..	Produktion, Materialien	los werden verkauft
4. Menge des Warenangebotes .	gering	hoch
5. Werbemaßnahmen	gering	hoch
6. Konkurrenzsituation	gering	hoch
7. Marktsituation (Monopol, Oligopol, Polypol)	Monopol Oligopol	Polypol
8. Im Mittelpunkt steht .	Produkt	Kunde

Wie kann der Händler auf einem Käufermarkt eine höhere Kundenorientierung erreichen? Finden Sie drei Ideen!

- Service
- Gewinnspiele
- längere Garantie

Der Wandel vom Verkäufer- zum Käufermarkt

Käufermarkt und Verkäufermarkt (eng. buyer's market und seller's market) bezeichnen zwei extreme Marktsituationen.

Gemeint ist jeweils der Markt dessen Vertragsbedingungen wie Preisnachlässe, Zahlungsbedingungen, Lieferbedingungen, Handelszeiten und Handelsorte durch den Käufer bzw. den Verkäufer festgelegt werden.

Nach dem 2. Weltkrieg herrschte in der Bundesrepublik eine allgemeine Mangelsituation bei Konsum- und Industriegütern.

Die Grundbedürfnisse der Menschen (Kleidung, Nahrung) konnten nur mit großen Schwierigkeiten befriedigt werden. Industrie und Handel mussten sich nicht an den spezifischen Bedürfnissen der Kunden orientieren, da der Absatz der angebotenen Waren aufgrund der Knappheit aller Güter problemlos möglich war. Deshalb hatten die Anbieter eine starke Stellung gegenüber den Nachfragern. Selbst bei ungünstigen Preisen geringer Qualität und schlechtem Service hatten die Anbieter keine Absatzsorgen. Im Mittelpunkt stand die Grundversorgung der großen Nachfrage der Bevölkerung mit Waren. Kostspielige Werbeaktionen brauchten die Verkäufer nicht durchführen. Diese Marktsituation nennt man Verkäufermarkt.

Ab den 60er Jahren setzte in Deutschland der Wandel hin zum Käufermarkt ein: Immer mehr Unternehmen produzierten und boten immer mehr Waren an, so dass es schwieriger wurde, Käufer für die angebotenen Artikel zu finden. Gleichzeitig steigerte die Marktposition der Kunden gegenüber den Verkäufern, die Grundbedürfnisse waren befriedigt, auf Grund gestiegener Einkommen erwachte das Bedürfnis nach Prestigeobjekten und Statussymbolen.

Heute ist das Problem von Industrie und Handel nicht mehr die Beschaffung von Rohstoffen und Handelswaren, sondern der Absatz der Produkte und Dienstleistungen. Die Verbraucher sind meist sehr preis- und qualitätsbewusst, erwarten hohe Lieferbereitschaft, hohen Service, eine große Auswahl aus einem variantenreichen und aktuellen Produktangebot. Darüber hinaus ändert sich die Nachfrage heute viel schneller.

Diese Entwicklung hat weitreichende Auswirkungen auf eine Vielzahl von Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Sie müssen systematisch neue Absatzmöglichkeiten aufspüren sowie die Produktion, Beschaffung, Personal- und Investitionsplanung auf die bestmögliche Befriedigung der Kundenbedürfnisse ausrichten.

Verkäufermarkt

Als Verkäufermarkt wird eine Marktsituation bezeichnet, in der sich der Verkäufer in einer verhandlungstechnisch günstigeren Position als der Käufer befindet. Gründe für die starke Stellung des Verkäufers können sein:

- Die Nachfrage übersteigt das Angebot, es besteht ein Nachfrageüberhang.
- Der Bedarf ist dringlich, z.B. Unfallhilfe durch Rettungsdienste.
- Der Verkäufer verfügt über höhere Fachkenntnisse (z.B. Anwaltskanzleien).
- Der Käufer ist vom Verkäufer abhängig (z.B. Seniorenbetreuung, Pharmaindustrie).
- Der Markt ist reguliert oder durch Kartelle ist Konkurrenz ausgeschaltet (z.B. häufig bei Verkehrsdienstleistungen).
- Die Bezahlung wird nicht vom Käufer, sondern von einer dritten Partei vorgenommen, beispielsweise einer Versicherung.
- Verliert das Geld, das der Käufer zum Erwerb der Ware eintauschen müsste, mit der Zeit mehr an Wert als die Ware (z.B. bei starker Inflation), so ist es vorteilhaft, das Geld auszugeben und die Ware möglichst früh zu kaufen. In diesem Fall ist Ware begehrter als Geld. Wer das Begehrtere hat, der beherrscht den Markt.

Käufermarkt

Als Käufermarkt wird eine Marktsituation bezeichnet, in der sich der Käufer in einer verhandlungstechnisch günstigeren Position als der Verkäufer befindet. Gründe für die starke Stellung des Käufers können sein:

- Das Angebot übersteigt die Nachfrage.
- Der Bedarf ist nicht dringlich, da er zeitlich verschiebbar ist.
- Der Verkäufer hat sich in ein Abhängigkeitsverhältnis zum Käufer gebracht.
- Über Einkaufskartelle oder einen regulierten Markt gibt es keine Konkurrenz unter den Käufern.
- Verliert das Geld, das der Käufer zum Erwerb der Ware eintauschen müsste, mit der Zeit weniger an Wert als die Ware (z.B. bei geringer Inflation oder Deflation), so ist es vorteilhaft, die Ware möglichst spät oder gar nicht zu kaufen. In diesem Fall ist Geld begehrter als Ware. Wer das Begehrtere hat, der beherrscht den Markt. Heute sind die einzelnen Märkte meistens Käufermärkte.