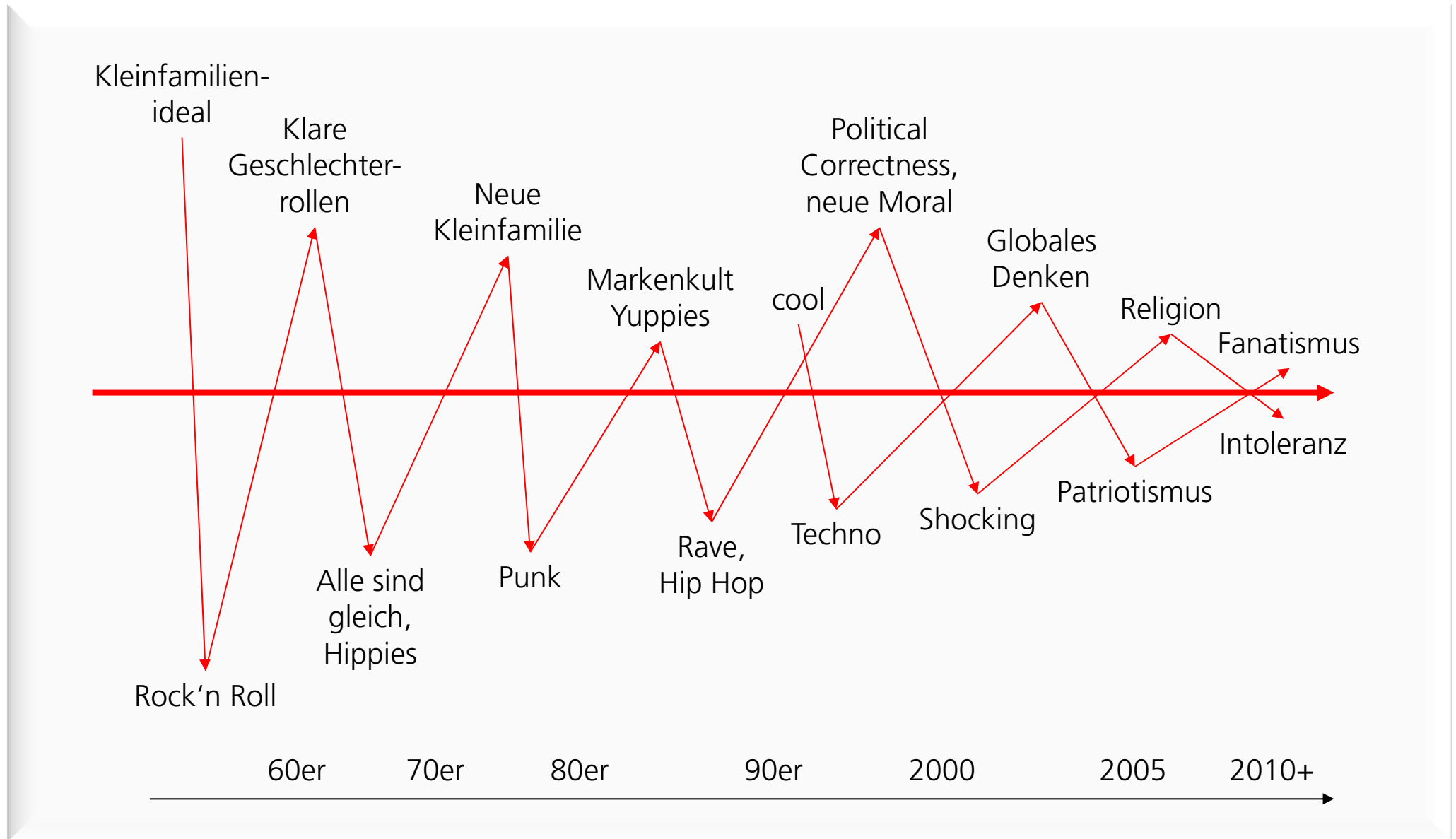


# Nicht die Bedürfnisse verändern sich, sondern die Werte



# Freiheiten und Preise der Optionsgesellschaft

## Ich darf

- Individuum sein
- mich dem Kollektiv entziehen
- soziale Verantwortung ablehnen
- lernen was ich will
- mich kleiden wie ich will
- kaufen was ich will
- essen was ich will
- arbeiten was ich will
- zusammen leben mit wem ich will
- an das glauben was ich will
- **leben wie ich will**

## Ich muss

- mich selber permanent verkaufen
- mich selber permanent verändern
- mich selber permanent weiterbilden
- mich selber permanent informieren
- für mich selber entscheiden
- eigene Wertvorstellungen entwickeln
- eigene Spielregeln entwickeln
- für mich selber Verantwortung tragen
- staatliche Sicherheit mit der Reduktion von persönlicher Freiheit bezahlen
- **mich selber orientieren**

# Megatrend und Gegentrend

Komplexität und Vernetzung **versus** Reduktion

Komplexität



**Langfristiger  
Megatrend:  
Komplexität und  
Vernetzung**



Wissens-  
gesellschaft



**Langfristiger  
Gegentrend:  
Reduktion auf das  
Wesentliche**

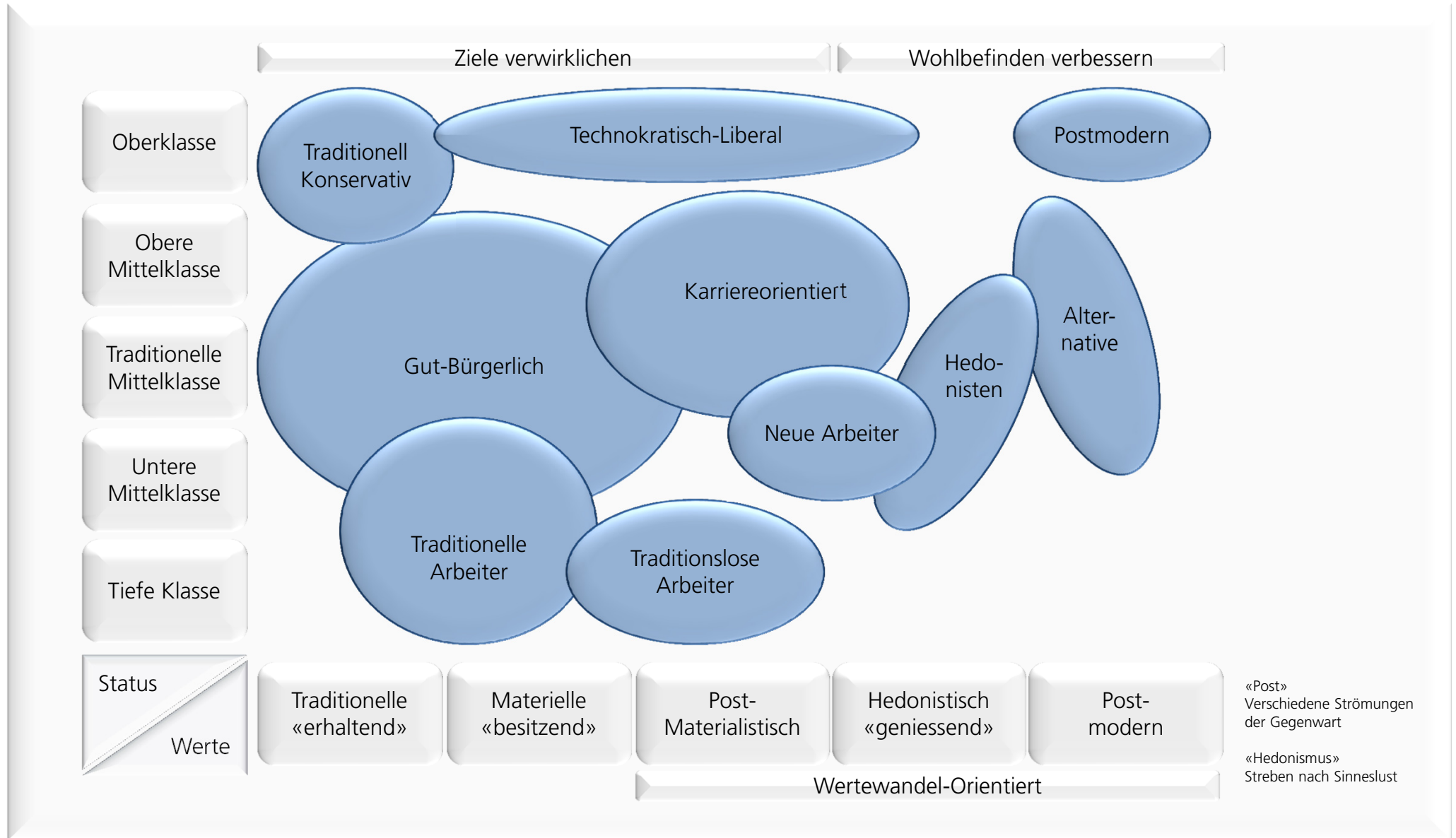
Industrie-  
gesellschaft

Agrarische  
Zivilisation

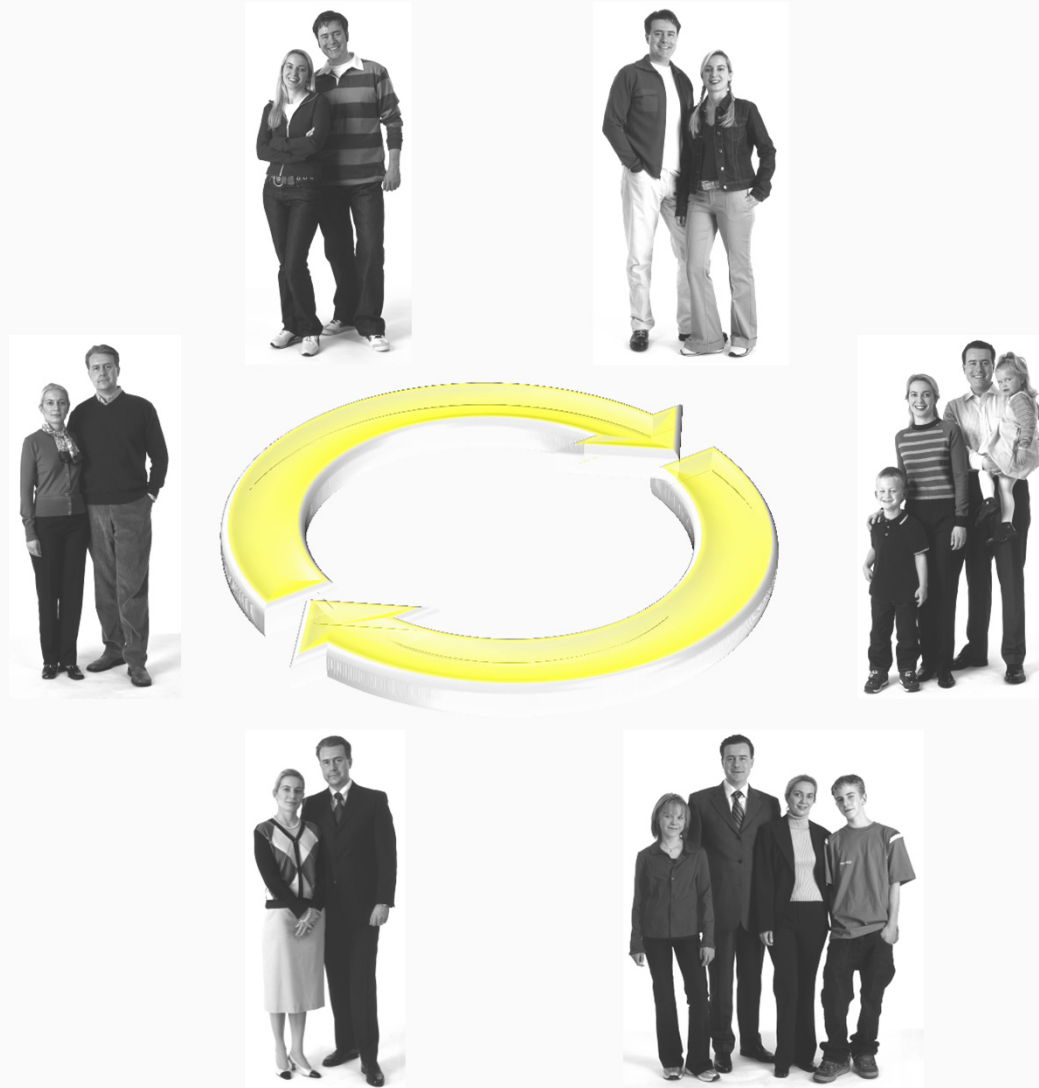
Jäger und  
Sammler

Zeit

# Landkarte der Kundensegmente



# Master der Bedürfnisgruppen



# Master der finanziellen Ziellandkarte



# Master der Lösungsgruppen



Verheiratet



Single



Single



Konkubinat

## Der Kunde von morgen

- hält sich sämtliche Optionen offen.
- reklamiert nicht, sondern wechselt den Anbieter.
- trägt die Insignien seiner Wertegruppe und nicht zwingend die seiner Statusgruppe.
- autorisiert seine Vorstellungskraft über Bilder, welche früher das gedruckte Wort inne hatte und das gesprochene davor.
- bevorzugt Firmen, bei welchen der CEO in der Öffentlichkeit als bekannt, vertrauenswürdig, sympathisch und glaubwürdig wahrgenommen wird.
- will keine Kundenbindungsprodukte, sondern ein Beziehungsmanagement.
- will verstanden werden, was ihm wichtig ist.
- will komprimierte Informationen, die sich auf das Wesentliche konzentrieren.
- will ernst zu nehmende Ansprechpartner, die ihm helfen zu entscheiden.
- will Ansprechpartner auf Augenhöhe, deren Entscheidungskompetenz seinen Status widerspiegeln.
- will überzeugt sein, die richtige Lösung gekauft zu haben, ohne die Lösung im fachlichen Detail verstehen zu müssen.