

Wachstumsmarkt Dienstleistung Chancen für Baumschulen?

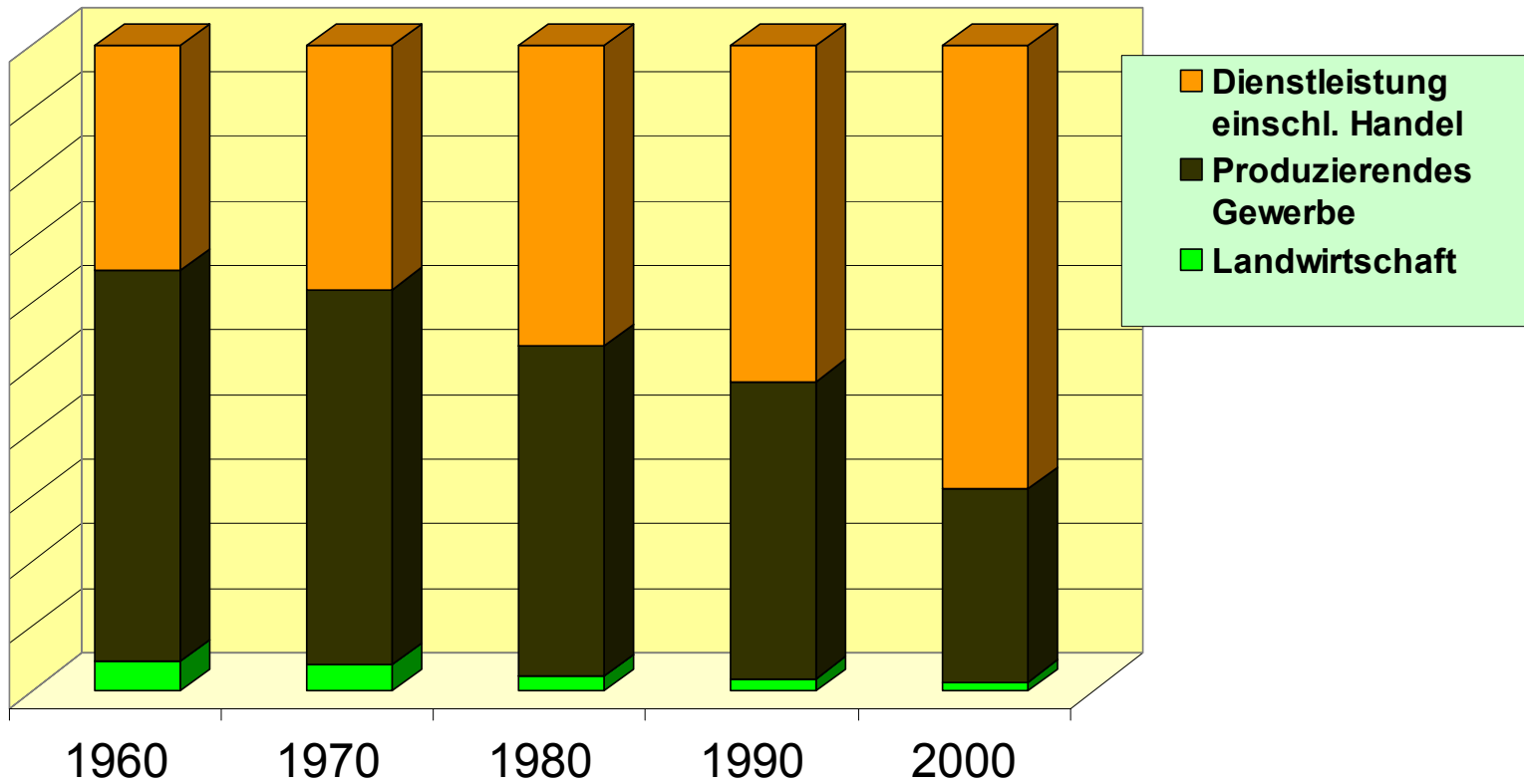
Vortrag: BdB Landesverband Hessen
Wintertagung am 11. Februar 2004 in Friedberg
Dr. Paul Rhein

- **Der Dienstleistungsmarkt**

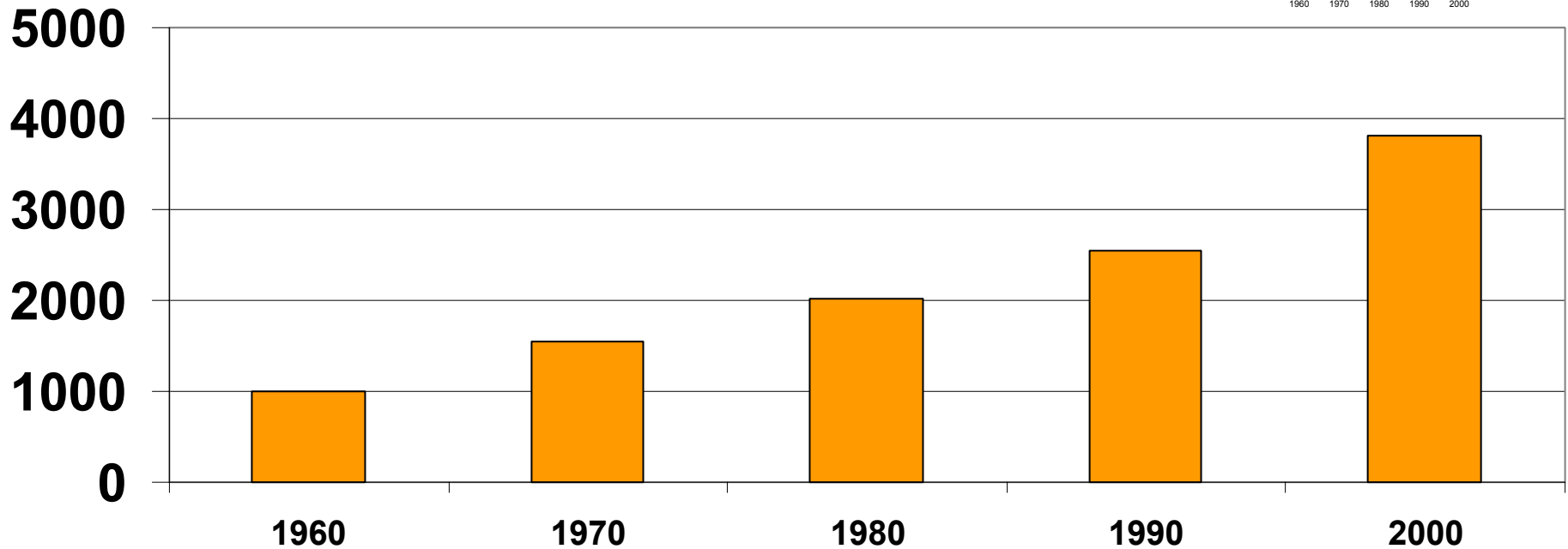
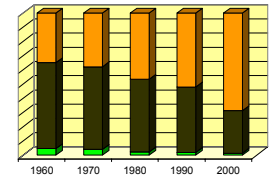
- **Der Dienstleistungsmarkt**
- **Besonderheiten des Marketings für Dienstleistungen**

- **Der Dienstleistungsmarkt**
- **Besonderheiten des Marketings für Dienstleistungen**
- **Dienstleistung im Gartenbau**

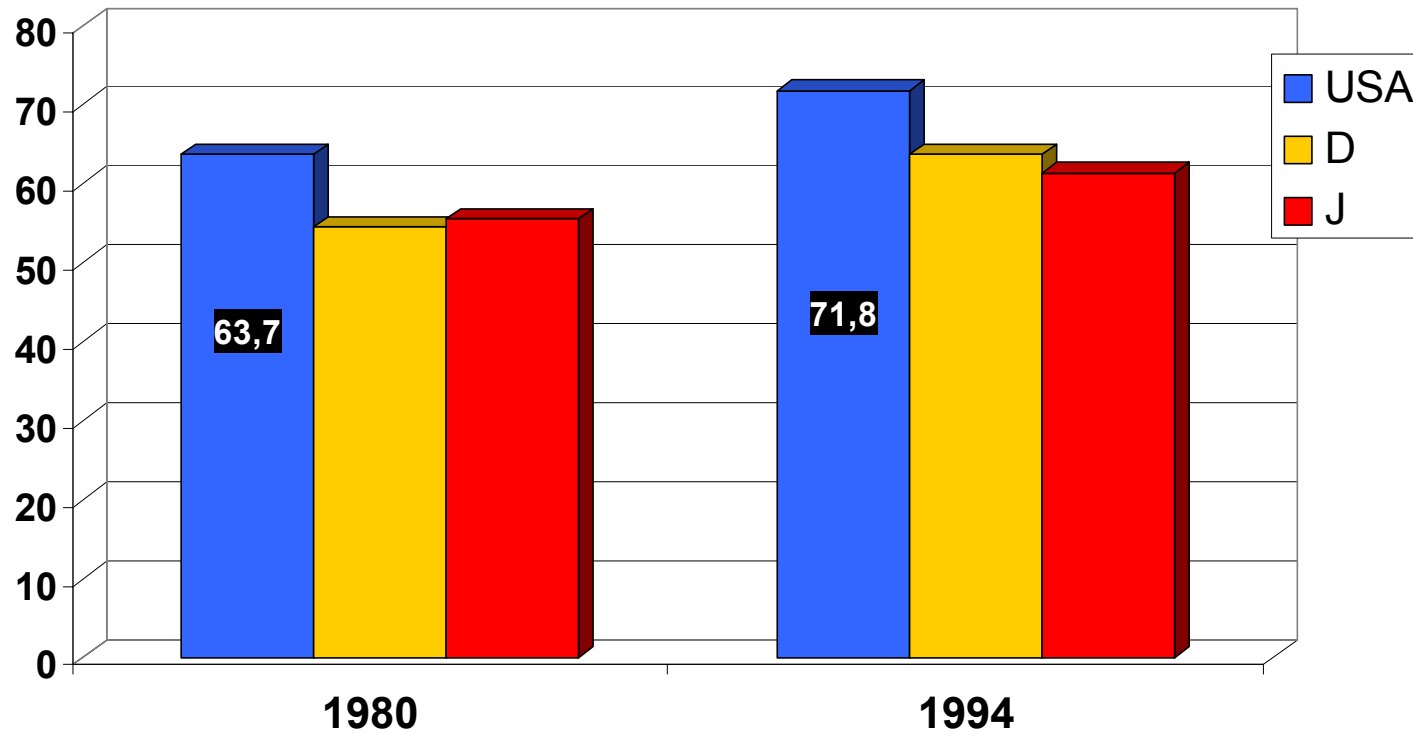
Entwicklung der Bruttowertschöpfung nach Sektoren in jeweiligen Preisen



Bruttowertschöpfung zu konstanten Preisen in Mrd. DM

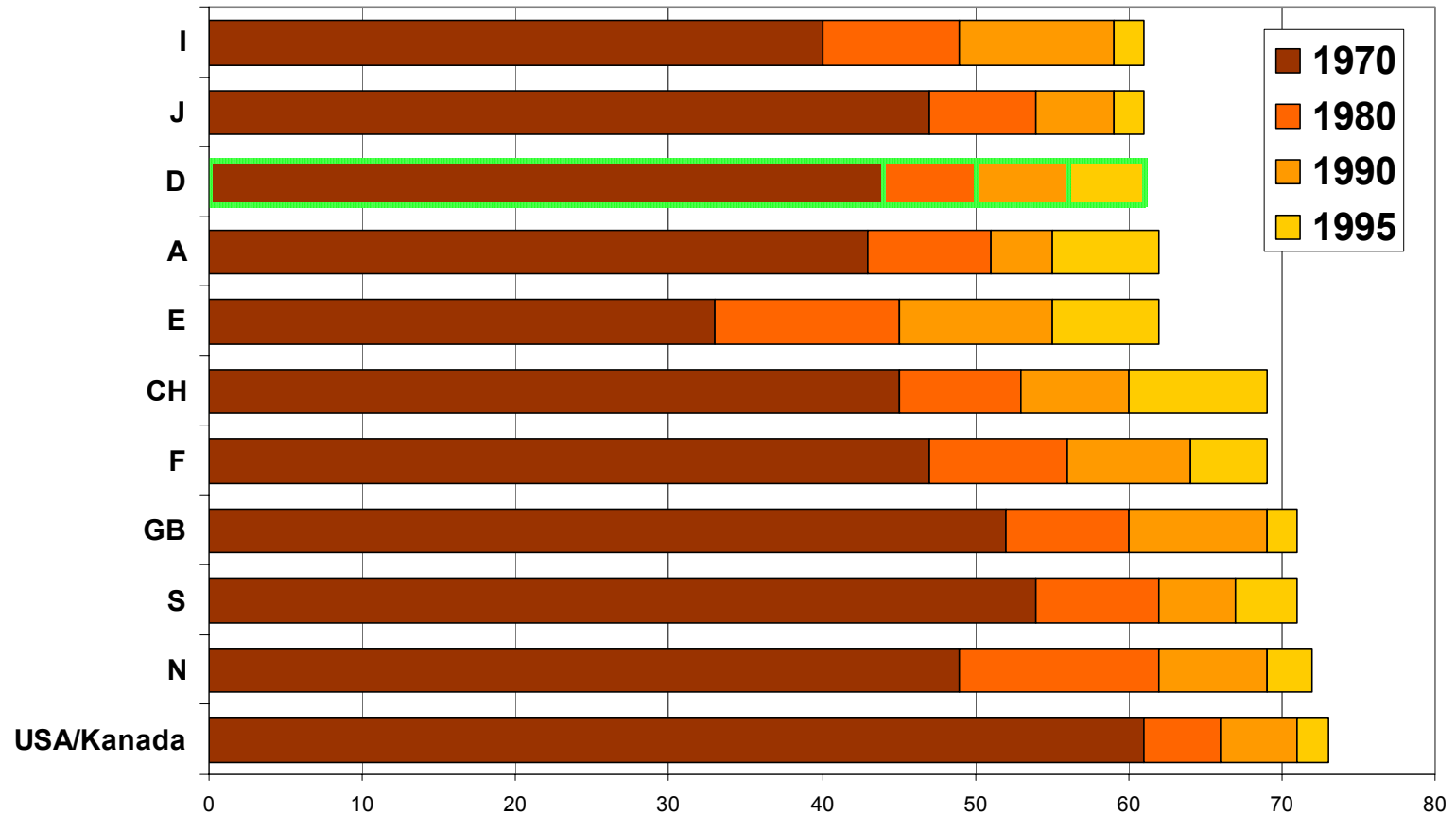


Anteil der Dienstleistung (inkl. Handel) an der Bruttowertschöpfung



- Der Dienstleistungsmarkt

% der Beschäftigten im Sektor Dienstleistung und Handel



Wachstumsmarkt Dienstleistung ?

- Der Dienstleistungsmarkt

Wachstumsmarkt Dienstleistung ?

**bei 68 % der Wertschöpfung aus Handel und
Dienstleistung und 61 % der Beschäftigten
in diesen Sektoren
ergeben sich zwei Fragen:**

- **Der Dienstleistungsmarkt**

Wachstumsmarkt Dienstleistung ?

bei 68 % der Wertschöpfung aus Handel und Dienstleistung und 61 % der Beschäftigten in diesen Sektoren ergeben sich zwei Fragen:

Kann man bei diesen hohen Anteilen überhaupt noch von einer nennenswerten Steigerung ausgehen?

Wachstumsmarkt Dienstleistung ?

bei 68 % der Wertschöpfung aus Handel und Dienstleistung und 61 % der Beschäftigten in diesen Sektoren ergeben sich zwei Fragen:

Kann man bei diesen hohen Anteilen überhaupt noch von einer nennenswerten Steigerung ausgehen?

Wie kann man bei diesem Status von einer Service- und Dienstleistungswüste Deutschland reden ?

Quantitativ ist Deutschland im Dienstleistungsmarkt angekommen, **qualitativ** anscheinend noch nicht !

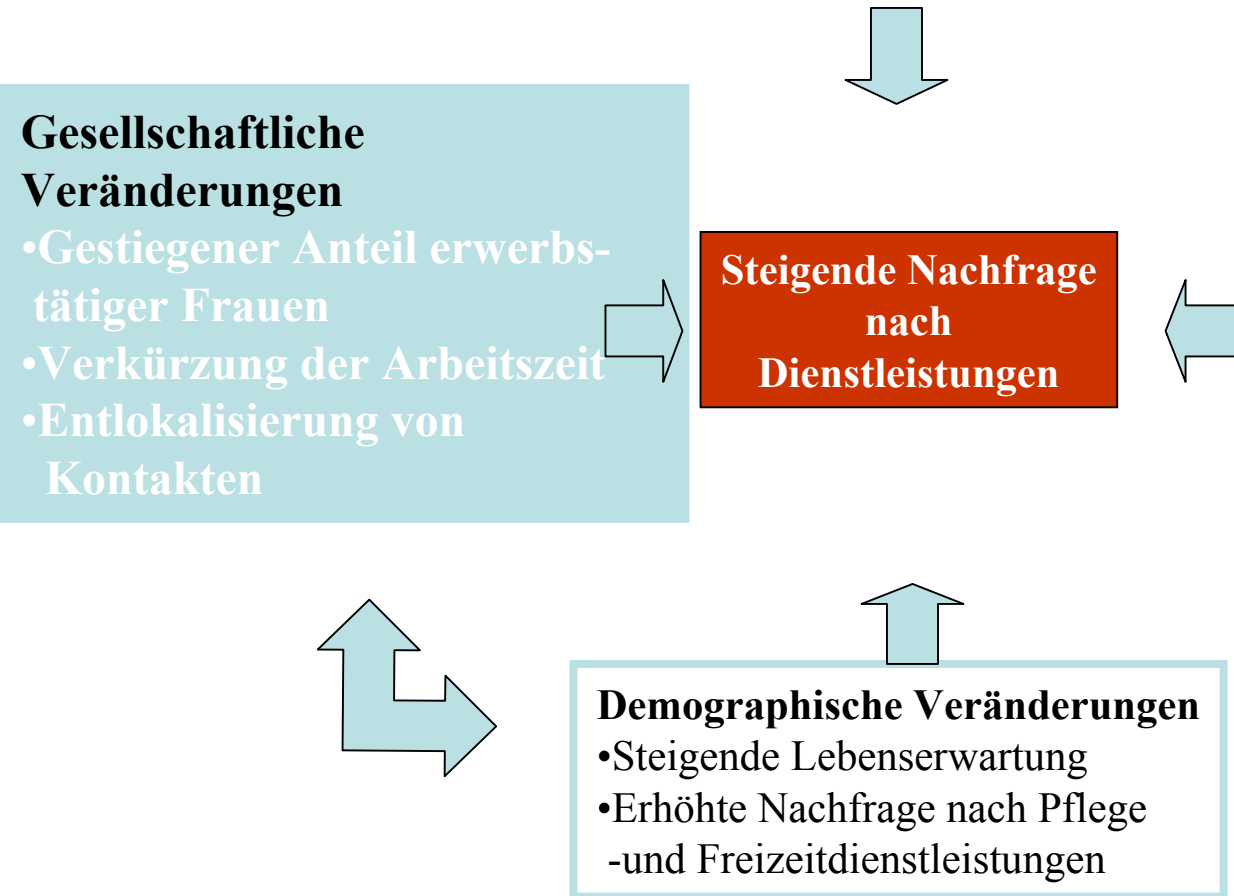
Quantitativ ist Deutschland im Dienstleistungsmarkt angekommen, **qualitativ** anscheinend noch nicht !

Wachstumspotenzial

ist also nicht so sehr in einer Steigerung der allgemeinen Dienstleistungsnachfrage zu sehen, sondern eher in einer Qualitätsverbesserung. Der Spielraum für kundenorientierte und qualitativ gute Dienstleistungen ist dabei besonders groß!



Ursachen der steigenden Dienstleistungsnachfrage



Ursachen der steigenden Dienstleistungsnachfrage

Änderung des Konsumentenverhaltens

- Trend zu Convenience
- Steigende Ansprüche an Dienstleistungsangebote

Gesellschaftliche Veränderungen

- Gestiegener Anteil erwerbstätiger Frauen
- Verkürzung der Arbeitszeit
- Entlokalisierung von Kontakten

**Steigende Nachfrage
nach
Dienstleistungen**



Demographische Veränderungen

- Steigende Lebenserwartung
- Erhöhte Nachfrage nach Pflege- und Freizeitdienstleistungen

Ursachen der steigenden Dienstleistungsnachfrage

**Änderung des
Konsumentenverhaltens**

- Trend zu Convenience
- Steigende Ansprüche an Dienstleistungsangebote

**Gesellschaftliche
Veränderungen**

- Gestiegener Anteil erwerbstätiger Frauen
- Verkürzung der Arbeitszeit
- Entlokalisierung von Kontakten

**Steigende Nachfrage
nach
Dienstleistungen**

**Durch Konsum-und
Investitionsgüter
induzierte Veränderungen**

- Wachsende Bedeutung von Value-added- services
- Differenzierungsvorteile durch Zusatzleistungen

Demographische Veränderungen

- Steigende Lebenserwartung
- Erhöhte Nachfrage nach Pflege- und Freizeitdienstleistungen

Ursachen der steigenden Dienstleistungsnachfrage

**Änderung des
Konsumentenverhaltens**

- Trend zu Convenience
- Steigende Ansprüche an Dienstleistungsangebote

**Gesellschaftliche
Veränderungen**

- Gestiegener Anteil erwerbstätiger Frauen
- Verkürzung der Arbeitszeit
- Entlokalisierung von Kontakten

**Steigende Nachfrage
nach
Dienstleistungen**

**Durch Konsum- und
Investitionsgüter
induzierte Veränderungen**

- Wachsende Bedeutung von Value-added- services
- Differenzierungsvorteile durch Zusatzleistungen

Demographische Veränderungen

- Steigende Lebenserwartung
- Erhöhte Nachfrage nach Pflege- und Freizeitdienstleistungen

Ursachen der steigenden Dienstleistungsnachfrage

Besonderheiten beim Absatz von Dienstleistungen

Besonderheiten beim Absatz von Dienstleistungen

1. Die Immaterialität von Dienstleistungen

1.1 Die Nichtlagerfähigkeit

1.2 Die Nichttransportfähigkeit

Besonderheiten beim Absatz von Dienstleistungen

1. Die Immaterialität von Dienstleistungen

1.1 Die Nichtlagerfähigkeit

1.2 Die Nichttransportfähigkeit

2. Die Notwendigkeit der Leistungsfähigkeit des Dienstleistungsanbieters

Besonderheiten beim Absatz von Dienstleistungen

1. Die Immaterialität von Dienstleistungen

1.1 Die Nichtlagerfähigkeit

1.2 Die Nichttransportfähigkeit

2. Die Notwendigkeit der Leistungsfähigkeit des Dienstleistungsanbieters

3. Die Integration des externen Faktors in den Prozess der Dienstleistungserstellung

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**
- **Bessere Auslastung der Arbeitskräfte**

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**
- **Bessere Auslastung der Arbeitskräfte**
- **Umfassendes Fach-Profil**

Motivation zur Aufnahme von Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**
- **Bessere Auslastung der Arbeitskräfte**
- **Umfassendes Fach-Profil**
- **Sicherung des Marktanteils**

Möglichkeiten der Dienstleistung

- **Das Angebot von Dienstleistungen als Hauptfunktion
-institutionell-**
*Garten- und Landschaftsbau, Friedhofsgartenbau,
Innenraumbegrünung, Pflegedienste und*

Möglichkeiten der Dienstleistung

- **Das Angebot von Dienstleistungen als Hauptfunktion**
-institutionell-
*Garten- und Landschaftsbau, Friedhofsgartenbau,
Innenraumbegrünung, Pflegedienste und*
- **Das Angebot von Dienstleistungen zur Verbesserung
des Absatzes von Sachleistungen**
-funktionell-
*Beratung, Pflanzdienste, Lieferservice, Schulung
und.....*

Möglichkeiten der Dienstleistung

- **Das Angebot von Dienstleistungen als Hauptfunktion
-institutionell-**
*Garten- und Landschaftsbau, Friedhofsgartenbau,
Innenraumbegrünung, Pflegedienste und*

Möglichkeiten der Dienstleistung

- **Das Angebot von Dienstleistungen als Hauptfunktion
-institutionell-**

*Garten- und Landschaftsbau, Friedhofsgartenbau,
Innenraumbegrünung, Pflegedienste und*

Wenn Gärtnereien diese Dienstleistungen anbieten, dann müssen sie dieses wie ein institutioneller Anbieter tun, d.h. als Hauptfunktion in einem „eigenständigen“ Betriebsteil.

Motivation zur Aufnahme von institutionellen Dienstleistungen

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**
- **Bessere Auslastung der Arbeitskräfte**
- **Umfassendes Fach-Profil**
- **Sicherung des Marktanteils**

Motivation zur Aufnahme von **funktionellen Dienstleistungen**

- **Steigerung der Wirtschaftlichkeit**
- **Suche nach zusätzlichen Einnahmequellen**
- **Präferenzbildung gegenüber den Kunden**
- **Bessere Auslastung der Arbeitskräfte**
- **Umfassendes Fach-Profil**
- **Sicherung des Marktanteils**

Wichtige Voraussetzungen

- **Überprüfung der Marktsituation**
- **Fachliche Voraussetzungen schaffen**
- **Klare Organisationsstrukturen schaffen**
- **Auf Profilübereinstimmung zwischen Dienstleistung und Handel achten**

Möglichkeiten der Dienstleistung

- **Das Angebot von Dienstleistungen zur Verbesserung des Absatzes von Sachleistungen**
-funktionell-
Beratung, Pflanzdienste, Lieferservice, Schulung und.....

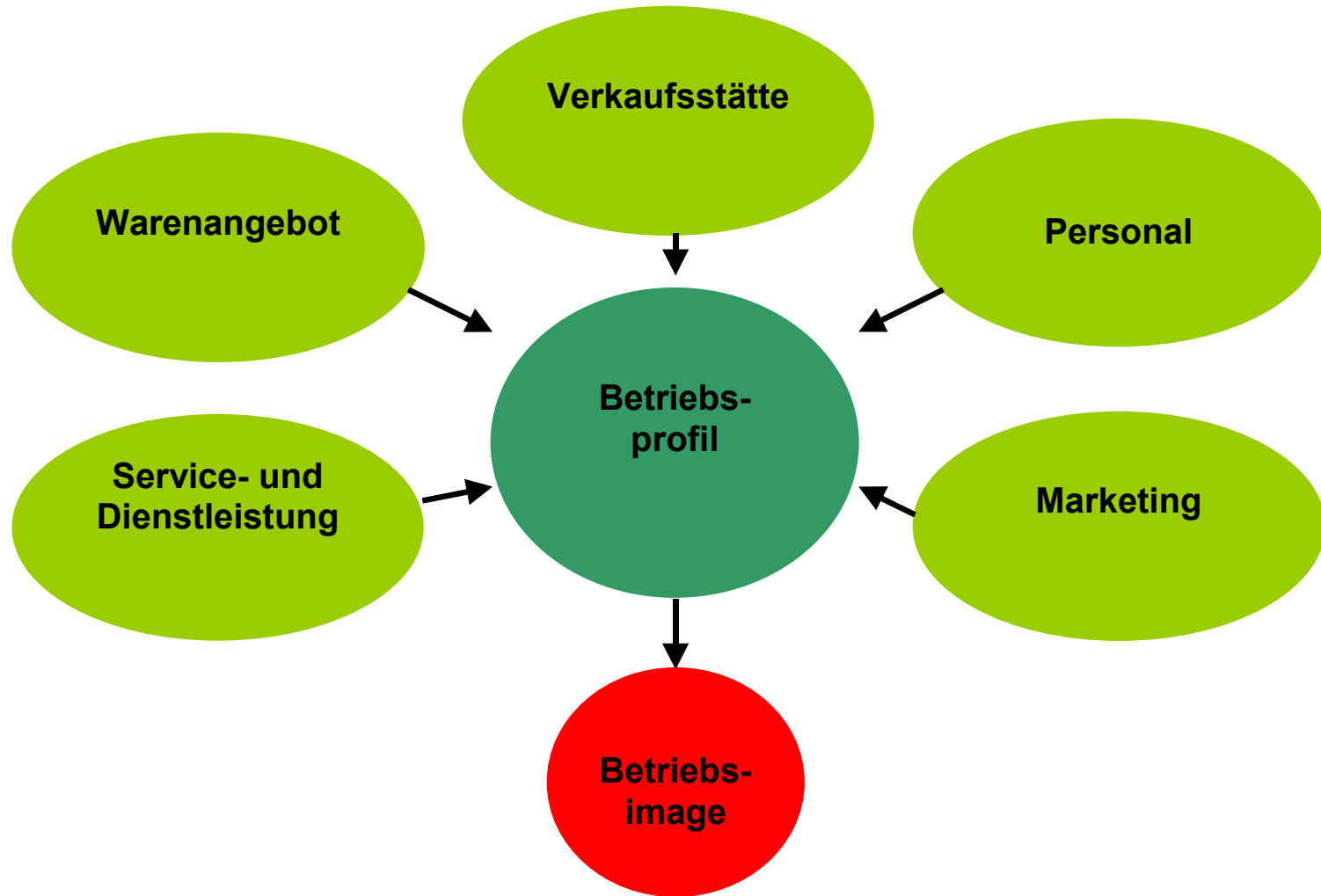
Möglichkeiten der Dienstleistung

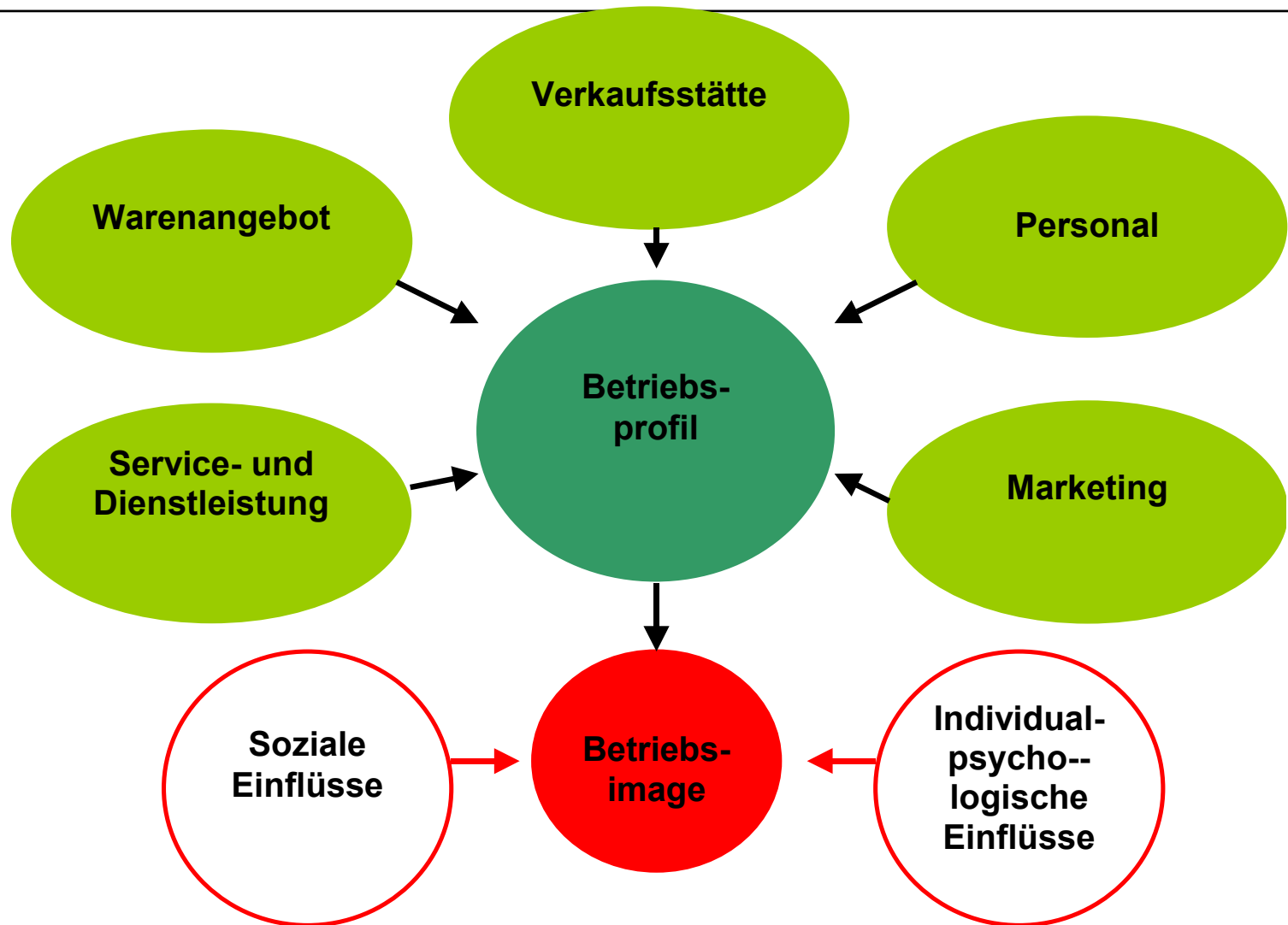
- **Das Angebot von Dienstleistungen zur Verbesserung des Absatzes von Sachleistungen**

-funktionell-

Beratung, Pflanzdienste, Lieferservice, Schulung und.....

Alle leistungsfähigen Gärtnereien werden funktionelle Dienstleistungen anbieten müssen, wenn sie einem verschärften Wettbewerb mit anderen Fachanbietern ausgesetzt sind.





Wahrnehmungsverzerrungen

Aus der Information über eine Eigenschaft des Geschäftes wird auf die gesamte Geschäftsqualität geschlossen !

E1 → **Geschäftsqualität**

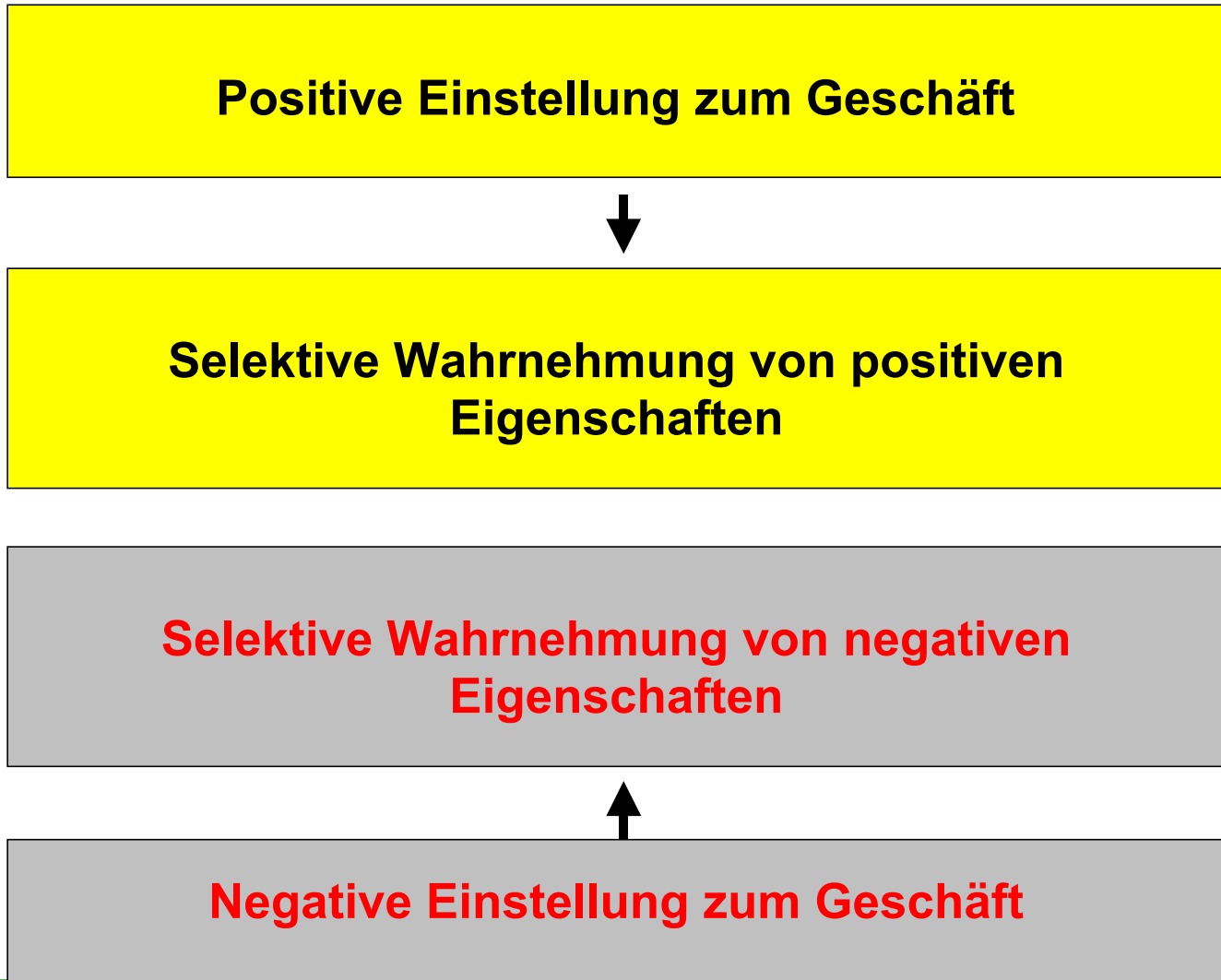
Aus der Information über eine Eigenschaft des Geschäftes wird auf eine andere Eigenschaft geschlossen !

E1 → **E7**

Aus dem Gesamteindruck ("Urteil") des Geschäftes wird auf die einzelnen Eigenschaften geschlossen !

Gesamteindruck → **E1,E2,E3,...**

"Halo - Effekt"



Vielen Dank

