LU03.L05 - GAP Analyse

1.Definition des Ist-Zustandes - 5’

Sammeln Sie Informationen zur aktuellen Kundenzufriedenheit:

- Umfragen: Lehrpersonen Lernende, Eltern, Lehrbetriebe
- Kundenbewertungen: Google, Interview
- interne Berichte: Abschlussrate

2. Definition des Soll-Zustandes – 5’

Identifizieren Sie die idealen Kundenzufriedenheitsziele, die Sie am BZZ erreichen möchten.

- Bewertungs-Rate
- Umfragen
- Google-Rating mit Zielwert

3. Analyse der Lücken / GAP– 5’

Vergleichen Sie den Ist-Zustand mit dem Soll-Zustand. Ermitteln Sie, wo die Lücken oder Unterschiede bestehen.

- Soll-Zustand: «Die Schule, die nie stehenbleibt»
- Gibt es nachweise dafür? Wie kann man dies nachweisen oder widerlegen?

4. Ursachenanalyse – 5’

Identifizieren Sie die Ursachen für die identifizierten Lücken:

- interne Prozesse
- Produktmerkmale
- Kommunikationsstrategien
- Belastung der Mitarbeitenden

5. Massnahmen – 5’

Entwickeln Sie konkrete Massnahmen, um die Lücken zu schließen. Diese könnten sein:

- Prozessoptimierungen
- Schulungen

- Produktverbesserungen
- Marketingstrategien
- PR
- Social-Media/Influenzer
- Regelmässies Benchmarkin
- Social-Events
- Nebenaktivitäten anbieten
- Neue Dienstleistungen

6. Präsentation / Reflexion – 5’

- Reflektieren Sie, wie die Gap-Analyse dazu beigetragen hat, die Herausforderungen in Bezug auf die Kundenzufriedenheit zu verstehen, und welche langfristigen Strategien entwickelt werden können, um diese Lücken zu schließen.

Volkan Demir

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/modul/m241/learningunits/lu03/loesungen/l05?rev=1763364819

Last update: **2025/11/17 08:33**