

Nutzenaspekte

Nutzenaspekte von Leistungen (Produkte und Dienstleistungen) bestehen aus Grund- und Zusatznutzen. Bei der Beschaffung erleichtert die Trennung in die beiden Nutzenarten die Priorisierung der Kaufaspekte. Grundnutzen lässt sich am besten mit Aufwand und Ertrag bewerten. Er ist der sachlich begründete Kaufgrund. Zusatznutzen drückt sich vor allem durch emotionale Aspekte aus. Er ermöglicht beispielsweise die Entscheidung, wenn Alternativen einen ähnlichen Grundnutzen bieten. In einem derartigen Fall bietet es sich an, bei gleichem Preis die Alternative zu wählen, die am meisten Zusatznutzen bietet.

Nutzenaspekte teilen sich in zwei Bereiche: Grundnutzen und Zusatznutzen.



- **Grundnutzen**
 Grundnutzen sind die konkreten Vorteile, die durch wirtschaftliche, funktionale und qualitative Kriterien beschrieben werden. Sie begründen die Beschaffung einer Leistung durch sachliche Kenngrößen. Dazu gehören Preis und Funktionalität, z.B. bei einem Auto, der Transport von A nach B. Darüber hinaus bestimmen Qualitätskriterien den Grundnutzen - Effektivität, Effizienz, Wartbarkeit, Portabilität, Nutzbarkeit und Zuverlässigkeit.
- **Zusatznutzen**
 Zusatznutzen veranschaulicht subjektive Vorteile, die durch gefühlsmäßige, gesellschaftliche und nicht greifbare Kriterien bestimmt wird. Obwohl diese Aspekte kein sachlicher Teil der Leistung sind, spielen sie bei der Beschaffung eine große Rolle. An der Grenze zum Grundnutzen findet sich das Design, das eng mit der Nutzbarkeit verbunden ist, die Leistung aber auch attraktiv macht durch Branding und Styling. Die weiteren Aspekte betreffen Zusatzleistungen wie Service, Verpackung, Finanzierung, Schulung und Gewährleistung.