

## Beispiele für Produktmerkmale gemäß Kano-Modell

	Produkt: Kaffeemaschine	Dienstleistung: Klempner	Produkt: Auto	Produkt: Schokolade	Dienstleistung: Massage	Produkt: Fernseher
Basis-merkmale	Brüht heißen Kaffee	Befreit Rohre von Verstopfungen, tauscht defekte Teile aus	4 Räder, kann fahren, eingebaute Heizung, Radio, Airbags, Servolenkung	Schmeckt gut und süß	Von professionellen Masseuren, entspannend und entkrampfend	Fernsehkkanäle empfangen, Anschlüsse für diverse Geräte, Fernbedienung enthalten
Leistungsmerkmale	Mahlt Kaffeebohnen, verschiedene Spezialitäten, leichte Reinigung/Entkalkung möglich	Schneller Service innerhalb von 2 Stunden, Nacht-Service	Klimaanlage, CD-Player oder USB/Bluetooth-Funktion	Hohe Qualität der Zutaten, fair gehandelter Kakao, Sorten zur Auswahl	Zertifikate der Mitarbeiter, gemütliche Liegen, verschiedene Massage-Typen	Apps wie Netflix, mehrere HDMI-Anschlüsse, 4K oder Ultra HD, große Bildschirmdiagonale
Begeisterungsmerkmale	Erzeugt Milchschaum, verschiedene Einsätze für Kapseln/Pads, Cold Brew Funktion	Service-Garantie, wenn einmal etwas nicht passt oder wieder kaputt geht	Besonders geringe Emissionen, geringer Verbrauch, Automatikgetriebe, Einparkhilfe	Veganes Produkt, saisonale Sorten, Verpackung recycelbar	Duftkerzen, Musik o. Ä. für eine angenehme Atmosphäre	Möglichkeit, alte Geräte (bspw. Spielekonsolen) anzuschließen und wiederzugeben
Unerhebliche Merkmale	Zum Kauf Kaffee für die Maschine gratis dazu	Vergünstigungen für Empfehlung	Farbwechselnde LED-Beleuchtung	Gewinnspiel-Codes in jeder Packung	Stempelkarten	Wechselbarer Fuß, LED-Beleuchtung
Rückweisungsmerkmale	Hoher Stromverbrauch, Gerät zu laut	Reparaturen dauern nicht lange an, Unfreundlichkeit	Kilometerstand, zu hoher Verbrauch, Größe (zu groß/klein für eigene Ansprüche)	Rückrufaktionen wegen bedenklichen Inhaltsstoffen	Schlechter Service, geht nicht auf Kundenwünsche ein	Zu hoher Stromverbrauch, veraltete Technik, zu geringe Auflösung