

1. **Wer** kommt in Betracht? „bestimmen“
2. **Was** sind die Interessen? „Anforderungen/Erwartungen“
ISO 9001: „relevant“ = spezifischer Leistungsbezug
3. **Wie** erfüllen wir diese? „berücksichtigen“
4. **Warum** sollten wir das tun?
(und wenn nicht?) „Risiken? Chancen?“