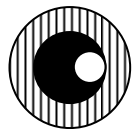


Kundenorientierung

Leitfaden zur Einführung eines Beschwerdemanagements
und Ausrichtung von Vertrieb, F&E, Produktion und
Mitarbeitern auf Kundenbedürfnisse

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • Fax 089-36 10 23-20 • mail@tcw.de • www.tcw.de • www.management-literatur.com

Horst Wildemann

Kundenorientierung

Leitfaden zur Einführung eines Beschwerdemanagements
und Ausrichtung von Vertrieb, F&E, Produktion und
Mitarbeitern auf Kundenbedürfnisse

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG
17. Auflage 2012

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Kundenorientierung

Leitfaden zur Einführung eines Beschwerdemanagements
und Ausrichtung von Vertrieb, F&E, Produktion und
Mitarbeitern auf Kundenbedürfnisse

ISBN 978-3-929918-93-9

TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG • Leopoldstr. 145 • 80804 München
Tel. 089-36 05 23-0 • Fax 089-36 10 23-20
mail@tcw.de • www.tcw.de • www.management-literatur.com

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Präambel

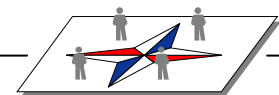
Kundenorientierung haben sich neuere Management-Konzepte wie TQM, Lean Management und Reengineering mit als Schwerpunkt gesetzt. In der Praxis scheint die Situation anders zu sein: Mit den Instrumenten des Marketing-Mix werden Märkte und Marktsegmente bearbeitet - allzu oft, ohne "den Kunden" selbst zu sehen.

Um Kundenorientierung zu erreichen, sind 3 Fragen zu beantworten:

- Was ist Kundenorientierung?
- Wie lässt sich Kundenorientierung realisieren?
- Wie lässt sich Kundenorientierung messen?

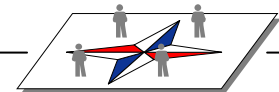
Der vorliegende Leitfaden zeigt zunächst die Defizite für eine Kundenorientierung auf. Darauf aufbauend wird das Konzept der Kundenorientierung erläutert und so die theoretische Basis für die Neuausrichtung des Unternehmens zum Kunden hin geschaffen.

Bezugspunkt für die Praxisarbeit bilden drei Leitbilder der Kundenorientierung: Das Beschwerdemanagement, das Qualitätsmanagement und schließlich ein ganzheitlicher Managementansatz zur Kundenorientierung. Auf diesen Säulen basiert das Bausteinkonzept, das insbesondere für Praktiker die entscheidenden Hebel zur Umsetzung darstellt. Hierzu können die umfangreichen Checklisten genutzt werden, die sich an das Bausteinkonzept anschließen. Sie sind eine wertvolle Hilfe zum ständigen Fortschrittscontrolling der Neuausrichtung des Unternehmens.



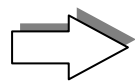
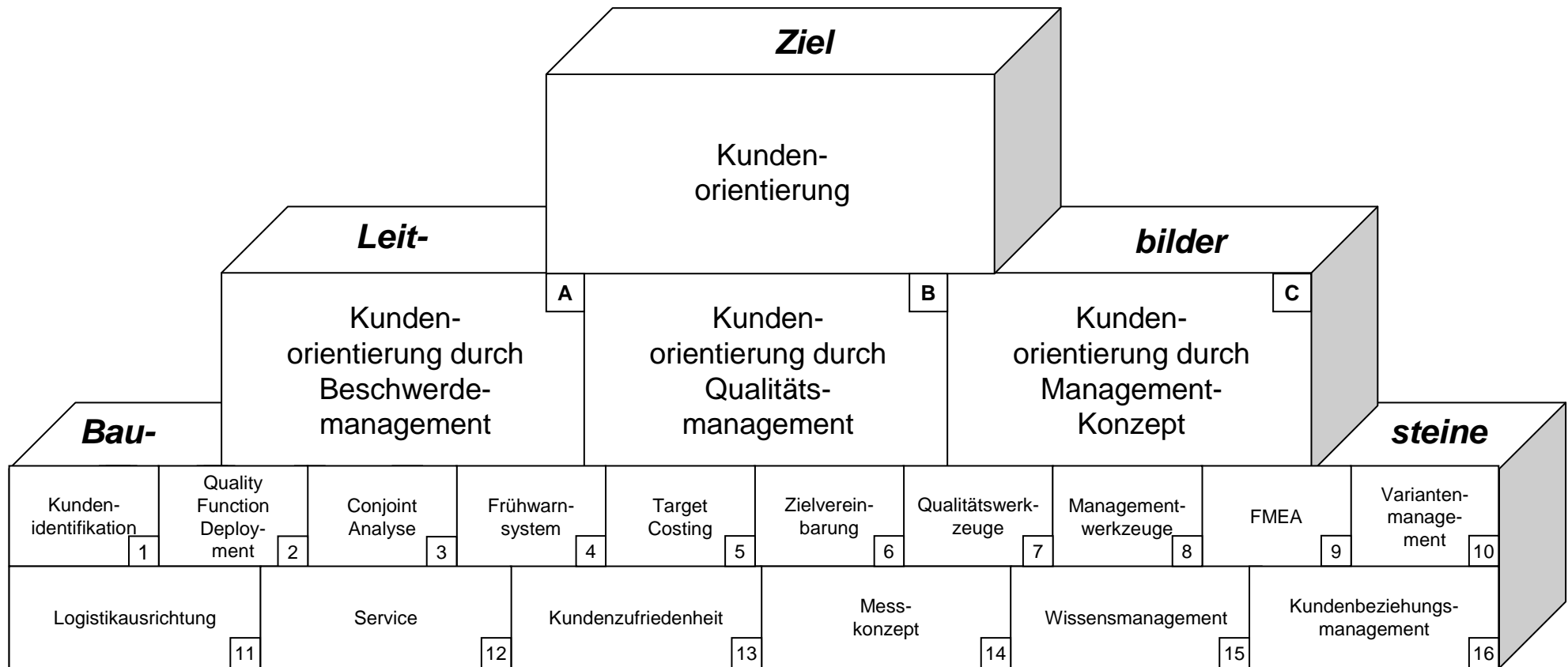
Inhaltsverzeichnis

		Seite
I.	Defizite in der Kundenorientierung	1
II.	Das Konzept der Kundenorientierung	19
III.	Leitbild A: Kundenorientierung durch Beschwerdemanagement	41
IV.	Leitbild B: Kundenorientierung durch Qualitätsmanagement	61
V.	Leitbild C: Kundenorientierung durch Managementkonzept	79
VI.	Bausteine zur Kundenorientierung	112
VII.	Einführungsstrategien	322
VIII.	Checklisten	332
IX.	Literatur	342



Die Leitbilder der Kundenorientierung ...

Bausteinconcept



... müssen in handlungsorientierte Bausteine umgesetzt werden.

