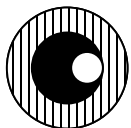


# **Kundenorientierung**

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 • [mail@tcw.de](mailto:mail@tcw.de) • [www.tcw.de](http://www.tcw.de)

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  
26. Auflage 2021

### **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 für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG  
Leopoldstr. 145 • 80804 München  
Tel. 089-36 05 23-0 • [mail@tcw.de](mailto:mail@tcw.de) • [www.tcw.de](http://www.tcw.de) •

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.

Kundenorientierung hat 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:

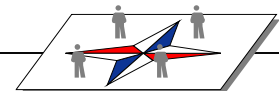
- Was ist Kundenorientierung?
- Wie lässt sich Kundenorientierung realisieren?
- Wie lässt sich Kundenorientierung messen?

Mit dem Leitfaden soll ...

... eine Darstellung der Defizite für eine Kundenorientierung aufgezeigt werden,

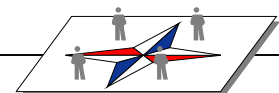
... eine Erläuterung des Konzeptes der Kundenorientierung geliefert werden und

... durch das Bausteinkonzept sowie den dazugehörigen Checklisten eine Hilfe zur Neuausrichtung geliefert werden.

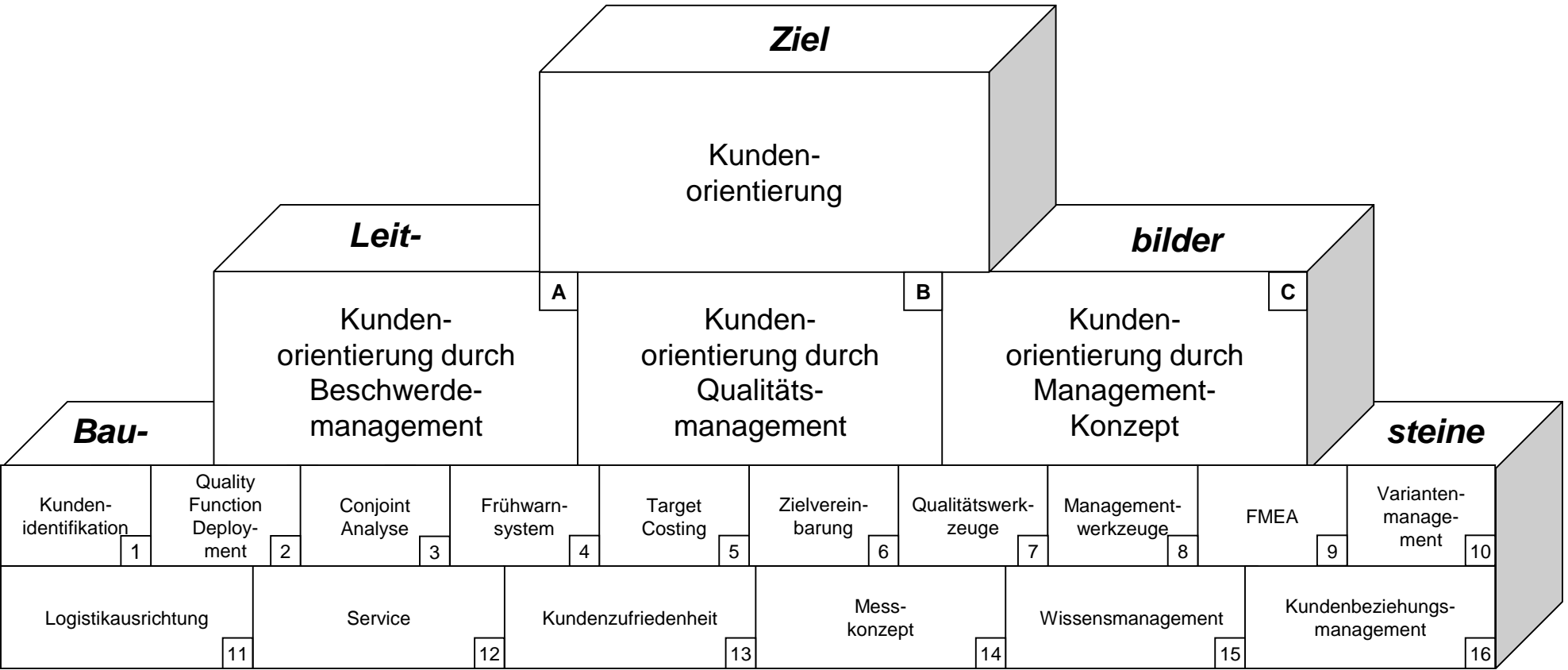


# Inhalt

1	Defizite in der Kundenorientierung
2	Das Konzept der Kundenorientierung
3	Leitbild A: Kundenorientierung durch Beschwerdemanagement
4	Leitbild B: Kundenorientierung durch Qualitätsmanagement
5	Leitbild C: Kundenorientierung durch Managementkonzept
6	Bausteine zur Kundenorientierung
7	Einführungsstrategien
8	Checklisten
9	Literatur



# Die Leitbilder der Kundenorientierung ...



 ... müssen in handlungsorientierte Bausteine umgesetzt werden.

