

Kundenorientierung verbessern

Ein kundenorientiertes Unternehmen werden!

Kundenorientierung ist in anspruchsvollen Märkten für jedes Unternehmen ein entscheidendes Merkmal zur Erzielung relevanter Positionierungsvorteile. Die **Verbesserung der Kundenorientierung** ist ein strategischer Hebel der Unternehmensentwicklung. Für den Erfolg einer solchen strategischen Initiative ist es entscheidend, einen umfassenden Ansatz zu verfolgen. Mit Sprüchen und oberflächlichem Verhaltenstraining im Sinne von "...was kann ich für Sie tun" – Parolen ist es nicht getan.

Vielmehr geht es darum, die Merkmale der Kundenorientierung und Servicequalität zu identifizieren, mit denen das Unternehmen eine Differenzierung zum relevanten Wettbewerbsumfeld schafft. Dies erfordert eine Auseinandersetzung mit der strategischen Positionierung, den Kundenerwartungen der Zielkunden(-gruppen) und der eigenen Leistungsfähigkeit.

Aufsatzpunkt für ein ganzheitliches Konzept der Kundenorientierung ist das im Managementkreis zu erarbeitende "Leitbild Kundenorientierung". Dieses gilt es konsequent mit Leben zu erwecken und mittels geeigneter Maßnahmen im Unternehmen umzusetzen – über alle Hierarchiestufen hinweg. Damit wird deutlich, dass Kundenorientierung als Führungsaufgabe verstanden werden muss.

Um wirklich weiterzukommen, sollte das Leitbild Kundenorientierung eine Verankerung in der Strategie finden. Die Prozesse im Unternehmen sollten überprüft und im Sinne der internen Kunden-Lieferantenkette entwickelt werden. Die Umsetzung wird unterstützt durch geeignete Messinstrumente, mit denen man die Zielerreichung systematisch verfolgt.

Weiterhin sollten das Führungs- und Feedbacksystem (Kennzahlen, Managementappraisal etc.) auf das Leitbild ausgerichtet werden. Dies heißt dann auch, Kundenorientierung inhaltlich in die Führungskräfte- und Mitarbeiterentwicklung, die Zielvereinbarung sowie in die Einstellpolitik zu integrieren.

Eine Darstellung der sinnvollerweise zu durchlaufenden Schritte zur Steigerung der Kundenorientierung finden Sie in unserer Ablaufskizzierung "Kundenorientierung verbessern - ein bewährtes Vorgehen". Hier finden Sie eine grafische Projektskizze zur Verbesserung der internen Kundenorientierung.

Wir unterstützen Sie bei der Verbesserung der Kundenorientierung auf den Feldern

- **Service Konzept** - Konzeption der Kundenorientierung
- **Service Check** - Überprüfung der Umsetzung
- **Service Training** - Verbesserungen im Verhalten

Kundenorientierung ist als langfristiges und komplexes Thema der Unternehmensentwicklung zu betrachten. Konsequenter und ganzheitlich angepackt umfaßt es gleichermaßen strategische, kulturelle und verhaltensbetonte sowie operative und methodische Aspekte. Allerdings wird auch nur in diesem umfassenderen Ansatz ein Schuh draus, der sich in den Ergebnissen niederschlägt – und so mehr als freundliche Floskeln am Telefon mit sich bringt.



**Hindernisse vereint
überwinden.**

Informieren Sie sich unter

[Beratung + Projekte](#)

zu unseren Projekten zur
Kundenorientierung.

Gern senden wir Ihnen unsere **Artikel "Konsequente Kundenorientierung"** zu,
erschieden in "Zeitschrift für Arbeitswissenschaft", Ausgabe 05/2005:

Artikel hier selbst downloaden: "**Konsequente Kundenorientierung**"

oder telefonisch / per Email anfordern.

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-Leistungsfelder-Kundenorientierung/Kundenorientierung-Verbesserung-verbessern-E1213.htm>

© 2005 - 2012 JP-Consulting & Training GmbH

Tel.: +49 (0)61 51 / 392 1435-0