

09.01.2009 - Kundenorientierung verbessern - ein bewährtes Vorgehen

Die Kundenorientierung im Unternehmen verbessern - so geht 's...

Hier finden Sie wichtige Prozessschritte skizziert, die Sie verfolgen können, wenn Sie an ein Projekt zur Verbesserung der [Kundenorientierung](#) denken. Sie sind in der Reihenfolge angeordnet, die eingehalten werden sollte.

- Standortbestimmung zur Kundenorientierung im Unternehmen
- Leitbild Kundenorientierung im Managementteam entwickeln
- Leitbild Kundenorientierung kommunizieren - die Mitarbeiter involvieren
- Leitbild in Führungskräfte- und Mitarbeiterqualifizierung sowie HR-Prozesse integrieren
- Prozesse kundenorientiert ausrichten
- Messinstrument entwickeln (Customer Satisfaction Index)
- Kundenorientierung intern und extern messen
- Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung definieren
- Initiative zur Kundenorientierung mit dem KVP - Prozess verknüpfen
- Schnittstellenworkshops zur Verbesserung der internen Zusammenarbeit
- regelmäßige Reviews zum Stand der Kundenorientierung

Ausführlichere Beschreibungen in Artikeln zum Thema: [Kundenorientierung verbessern](#).

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-News-Archiv/Kundenorientierung-verbessern-Vorgehen-E1391.htm>

© 2005 - 2012 JP-Consulting & Training GmbH
Tel.: +49 (0)61 51 / 392 1435-0