

## Seminar Kundenorientierung als Führungsaufgabe

*Das Seminar zeigt wirkungsvoll und mit praktischen Hinweisen auf, wie durch richtige Führung die Kundenorientierung der Mitarbeiter und des Unternehmens positiv beeinflusst werden kann. Die Führungskräfte haben in der Hand, wie ihre Mitarbeiter Kundenorientierung leben.*

### Kundenorientierung als Führungsaufgabe

#### - Seminar für erfahrene Führungskräfte -

Kundenorientierung ist ein entscheidendes Erfolgsmerkmal für jedes Unternehmen. Die Kundenorientierung der Mitarbeiter wird maßgeblich von den Führungskräften beeinflusst. Hierbei wird in der Führung manches schlicht übersehen, anderes völlig falsch gemacht.

#### Ziele:

- Betrachtung des Unternehmens und seiner Leistungen aus dem Blick der Kunden
- nachhaltige Impulse zur Verbesserung der Kundenorientierung im Unternehmen
- Mobilisierung der Mitarbeiter zu kundenorientiertem Verhalten

#### Inhalte:

- Grundverständnis von Kundenorientierung
- Das Unternehmen als Marktplatz
- Interne und externe Kundenorientierung und wie sie zusammenhängen
- Wirkungskette der Kundenbindung
- Kunden-Lieferanten Prozess
- Stufen der Kundenorientierung
- TQM Prinzipien der Kundenorientierung und deren Integration in den KVP Prozess
- 4 Grundgedanken zur Kundenorientierung im Unternehmen
- Standards zur Kundenorientierung erarbeiten
- Messkriterien zur Kundenorientierung für den eigenen Bereich identifizieren
- Durchführung eines Selbsttests zur Bewertung der Kundenorientierung
- Handlungsfelder zur Verbesserung der Kundenorientierung definieren
- kreative Nutzung vorhandener Kontakte im Markt
- Standortbestimmung im eigenen Bereich
- Kundenbedürfnisse vs. Kundenbedarf — was heißt das für mein Handeln?
- Kundenbedürfnisse erfassen — wie? Vor- und Nachteile spezifischer Instrumente
- Ableitung von Handlungsfeldern und Zielen
- Mögliche Vorgehensweisen zur Verbesserung im eigenen Bereich
- praxisbezogene Anregungen, wie durch aktive Einbindung von Kunden eine Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens, seiner Leistungen und Prozesse erzielt werden kann
- Aktionsplan zur Steigerung der Kundenorientierung im eigenen Verantwortungsbereich

**Methoden:** Impulsreferate, Diskussion, Einzel- und Kleingruppenarbeit

**Teilnehmer:** max. 12 Führungskräfte

**Durchführung:** nur firmenintern

Das Seminar wird inhaltlich an die jeweilige Führungsebene der Teilnehmer angepasst.

Informieren Sie sich doch schon einmal vorab, welche Kriterien aus Kundensicht wichtig sind bei [Kundenorientierung und Servicequalität](#) - und machen Sie einen Selbstcheck!

Zur Übersicht: [Qualitätsstufen der Kundenorientierung](#).

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-Qualifizierung-Seminare/Seminar-Kundenorientierung-Fuehrungsaufgabe-E1176.htm>

© 2005 - 2012 JP-Consulting & Training GmbH

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