

[@JPConsultingDE folgen](#)

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.

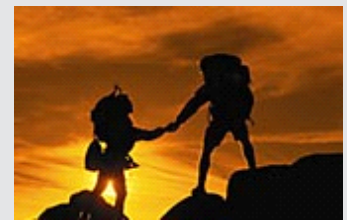
Eine Darstellung der sinnvollerweise zu durchlaufenden Schritte zur Steigerung der Kundenorientierung finden Sie in unserer Ablaufskizzierung "[Kundenorientierung verbessern - ein bewährtes Vorgehen](#)". Hier finden Sie eine grafische Projektskizze zur [Verbesserung der internen Kundenorientierung](#).

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.

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



Hindernisse vereint überwinden.

Informieren Sie sich unter

[Beratung + Projekte](#)

zu unseren Projekten zur **Kundenorientierung**.

oder telefonisch / per Email anfordern.



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

[Impressum](#) [Sitemap](#) [Homepage](#)

14795

INFOS ZU JP	LEISTUNGSFELDER	BERATUNG + PROJEKTE	QUALIFIZIERUNG + SEMINARE	FACHINFORMATION
Porträt	Change Management	Projektbeispiele im Überblick	Change Management	Beratung
Philosophie	Coaching	Change Management	Coaching	Change Management
Berater und Trainer	Führung	Kundenorientierung	Führung & Management	Coaching
Partner	Geschäftsprozesse	KVP + Prozesse	Führen in der Matrixorganisation	Führung & Leadership
Jobs	Kundenorientierung	Personalentwicklung	KVP + Prozesse	Kundenorientierung
Referenzen	KVP	Strategieentwicklung	Personalentwicklung + HR	KVP, KAIZEN, Effizienzsteigerung
Erfolge	Personalentwicklung	Unternehmenskultur	Strategie	Managemententwicklung
AGB	Strategieentwicklung		Teamentwicklung & Teams	Matrixorganisation und komplexe Unternehmen
	Teamentwicklung		Qualifizierung allgemein	Organisationsentwicklung
	Unternehmenskultur		Workshops	Personalentwicklung
				HR - / Personalmanagement
				Prozesse / Geschäftsprozess-Management
				Strategie - Strategieentwicklung - Strategieumsetzung
				Teamentwicklung und Teams
				Unternehmenskultur
				Wichtige Links
				Zitate zu Managementthemen