

[@JPConsultingDE folgen](#)

## 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](#).

 [Empfehlen](#)

 [Print](#) |  [PDF](#) |  [Mail](#) |  [Bookmark](#)

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

[Impressum](#) | [Sitemap](#) | [Homepage](#) <sup>14795</sup>

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