



## **Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum**



**Download**



**Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum

*Christian Homburg, Harald Werner*

**Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum**

Christian Homburg, Harald Werner

 [Download Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orient ...pdf](#)

 [Online lesen Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orie ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitablen Wachstum Christian Homburg, Harald Werner**

---

245 Seiten

### Kurzbeschreibung

Das Buch präsentiert ein komplettes System zum Management der Kundenorientierung in allen Unternehmensbereichen: von der Messung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung über die Optimierung der Kundenstruktur bis hin zu Organisationsgestaltung, Personalführung und Kulturwandel. Es bietet allen Marketingverantwortlichen ein Baukastensystem, das Instrumente für eine langfristige Kundenorientierung bereitstellt. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.

Über Kundenorientierung, Kundennähe und Kundenzufriedenheit wurde in den letzten Jahren bereits sehr viel geschrieben. Wie immer, wenn ein neues Thema in den Mittelpunkt des Interesses zahlreicher Unternehmen rückt, entstanden auch hier in kurzer Zeit die unvermeidlichen "Management-Kochbücher", die dem Leser den Königsweg zur Kundenorientierung versprechen. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren massiv Ressourcen in die Steigerung der Kundenorientierung investiert. Auch hier dürfte also mittlerweile ein beträchtlicher Erfahrungsschatz vorliegen. Warum also ein weiteres Buch über Kundenorientierung? So mag man vor diesem Hintergrund zu fragen geneigt sein.

Die Erkenntnis, daß ein Buch wie dieses notwendig ist, basiert im wesentlichen auf der Beobachtung, daß vielerorts eine gewisse Stagnation bezüglich der Kundenorientierung festzustellen ist. Ausgangspunkt für die Entstehung des in diesem Buch dargestellten Ansatzes war eine umfassende Analyse der Probleme, die zu dieser Stagnation geführt haben. Wir gehen im ersten Kapitel dieses Buches ausführlich auf die Defizite, die wir identifiziert haben, ein. Bereits hier sei auf das wohl zentrale Problem hingewiesen: Die meisten Unternehmen gehen die Herausforderung Kundenorientierung nicht umfassend an. Vielmehr trifft man auf eine Vielzahl isolierter "Insellösungen". Diese befassen sich mit den unterschiedlichsten Facetten des Themas, ohne der Komplexität der Herausforderung Kundenorientierung gerecht zu werden. So werden beispielsweise Fokusgruppen mit Kunden veranstaltet, andere Unternehmen wenden aufwendige Ansätze zur Kundenzufriedenheitsmessung an, wieder andere setzen auf organisatorische Veränderungen, und vielerorts wird versucht, die Unternehmenskultur zu verändern. Diese Beschränkung auf einzelne Aspekte des Themas ist jedoch letztlich nicht zielführend.

Aufbauend auf dieser Erkenntnis, haben wir das CUSTOR (Customer Orientation)-System entwickelt. Dieses Buch stellt das neu entwickelte System dar. Es handelt sich hierbei um ein breites Spektrum von Methoden, die der Steigerung der Kundenorientierung dienen. Die Methoden werden nicht isoliert voneinander behandelt, sondern sind in einen Prozeß zur Steigerung der Kundenorientierung integriert. Dieser Prozeß reicht von elementaren Ansätzen, die dem Unternehmen ein besseres Verständnis des Kunden vermitteln sollen, über quantitative Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit und -bindung bis hin zu komplexen Ansätzen zur Veränderung der Unternehmenskultur. Der integrative Charakter des Systems ist angesichts der Problematik der "Insellösungen" von besonderer Bedeutung.

Unser Buch soll Managern einen Leitfaden zum Umgang mit der komplexen Herausforderung Kundenorientierung geben. Es ist unser Ziel, mit diesem Ansatz ein effektives Management von Veränderungsprozessen hin zu mehr Kundenorientierung zu unterstützen. Das Buch ist kein "Management-Kochbuch". Wir treten nicht mit dem Anspruch auf, einfache Rezepte zur Lösung komplexer unternehmerischer Entscheidungsprobleme zu liefern. Allerdings erhält der Leser in diesem Buch einen Zugang zum Thema Kundenorientierung, der einerseits auf umfassender wissenschaftlicher Beschäftigung mit der Thematik basiert und sich andererseits auf zahlreiche Kooperationsprojekte mit Unternehmen verschiedenster Branchen stützt, die wir im Rahmen der Tätigkeit der IMM (Institut für Marketing & Management) GmbH durchgeführt haben. Das CUSTOR-System ist daher gleichermaßen wissenschaftlich fundiert wie praxisorientiert.

Download and Read Online Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu

profitablem Wachstum Christian Homburg, Harald Werner #0WJ5V2Y4QGC

Lesen Sie Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner für online ebook Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner Bücher online zu lesen. Online Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner ebook PDF herunterladen Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner Doc Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner Mobipocket Kundenorientierung mit System: Mit Customer Orientation Management zu profitabilem Wachstum von Christian Homburg, Harald Werner EPub