

<b>Produkt:</b>	<b>S005 Überlebensfaktor Kundenorientierung</b>
<b>Ausgangslage:</b>	In den Zeiten wachsenden Konkurrenzdrucks wird die für den Kunden erlebbare Kundenorientierung eines Unternehmens immer stärker zu einem Wettbewerbsvorteil. Wer ihn nicht nutzt, wird auf Dauer nicht bestehen. Dieses Marktgesetz gilt auch für den internen Wettbewerb. Zahlreiche Outsourcing-Projekte zeigen, dass mangelnde Leistungsfähigkeit und Kundenorientierung oft einfach am externen Markt kostengünstig ausgeglichen werden können. Die meisten Unternehmen wissen nicht wirklich, was ihre Kunden von ihnen erwarten und bieten ihren Kunden damit oft nicht den besten Kundennutzen. Ressourcen und Chancen werden vergeudet.
<b>Ziele:</b>	Die Teilnehmer... <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen die Bedeutung des Erfolgsfaktors Kundenorientierung für ihr Unternehmen</li> <li>• wissen, welchen Beitrag sie und ihre Mitarbeiter zur externen und internen Kundenorientierung leisten können</li> <li>• haben Wege erarbeitet, wie sie die Erwartungen der Kunden besser kennen lernen können und wie sie diese besser als bisher erfüllen können</li> <li>• kennen die Schwachpunkte in ihren Prozessen und wissen, wie sie sie bearbeiten können</li> </ul>
<b>Zielgruppe:</b>	Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Bereichsleiter, Teams, Serviceleiter
<b>Nutzen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz- und langfristige Imageverbesserung</li> <li>• Anpassung der Leistung an den Kundenbedarf</li> <li>• Engpassorientierter Einsatz von Ressourcen zur Beseitigung von Hemmnissen</li> <li>• Messbare Steigerung der Kundenzufriedenheit</li> <li>• Messbare Steigerung der Umsätze und Erträge</li> </ul>
<b>Inhalte:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmensweite Sensibilisierung der Betroffenen für das Thema Kundenorientierung</li> <li>• Ermittlung der Kundengruppen</li> <li>• Messung der Kundenzufriedenheit mit diversen Tools</li> <li>• Konzeption engpassorientierter Veränderungsstrategien und Maßnahmenpläne</li> <li>• Ergebnisreporting an Kunden</li> <li>• Umsetzungscoaching und -training</li> <li>• Zyklische Erfolgsmessung und Controlling</li> </ul>
<b>Aufwand:</b>	2 Tage
<b>Bemerkungen:</b>	Der Inhalt gilt sowohl für externe wie auch interne Kundenbeziehungen