

Kundenorientierung – mehr als ein „gedrucktes Versprechen“!

Autor: Ralf Ziebula, dbu Unternehmensberatung GmbH



Strategie_Fit_Check — Überblick

Juni 2009

Zielsetzung Strategie_Fit_Check

Der Strategie_Fit_Check, entwickelt von der dbu Unternehmensberatung, beleuchtet Kundenorientierung im Unternehmen aus vier Perspektiven: Strategie, Kundeninformation, Mitarbeiterwissen und Marketing-Effizienz. Die systematische Bearbeitung dieser vier Dimensionen ermöglicht eine wirksame Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung an Ihr Unternehmen.

Für Unternehmen in Märkten mit zunehmend austauschbaren Produkten gilt die Differenzierung über eine starke Kundenorientierung als erfolgsversprechende Strategie. Dementsprechend populär ist das Thema Kundenorientierung: Marketingverantwortliche propagieren das Beziehungsmarketing; moderne Technik bietet nie dagewesene Möglichkeiten der individuellen Gestaltung von Newslettern und Mailings; Motivations-Veranstaltungen stellen Kunden in den Mittelpunkt.

Kundenorientierung geht nicht nur den Kundenservice etwas an!

Trotzdem schrecken viele Unternehmen vor der Komplexität zurück, Kundenorientierung wirklich umfassend und nachhaltig im gesamten Unternehmen zu implementieren. Denn das würde bedeuten, den Business Prozess konsequent auf den Kunden auszurichten: von der übergeordneten Unternehmensvision, über eine klare und kommunizierte Strategie und danach ausgerichtete Zielplanungen, bis zur Umsetzung in konkreten Maßnahmen.

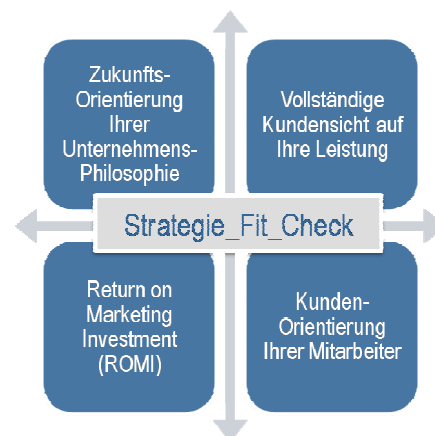
So bleibt es am Ende oft bei der repräsentativen „König-Kunde“-Broschüre zunächst auf, später in den Schreibtischen der Führungskräfte. Dies hat Konsequenzen: der Kunde erlebt, dass seine Anliegen im Call-Center nicht umfassend im ersten Gespräch gelöst werden können, weil Agents häufig keinen umfassenden Zugriff auf die Kun-

denkorrespondenz haben. Oder er erhält Produktangebote, die überhaupt nicht mit seiner aktuellen Situation übereinstimmen. Das Ziel, den wertvollen Kunden über eine persönliche Beziehung zu binden, wird verfehlt.

Komplexe Anforderungen erfolgreich umsetzen

Um diese Komplexität handhabbar zu machen und gezielt dort mit Maßnahmen anzusetzen, wo die größte Verbesserung zu erwarten ist, sollten vier Perspektiven betrachtet werden:

1. **Die Zukunftsorientierung Ihrer Unternehmens-Philosophie** – um Ihr Zielszenario aus Sicht Ihrer Kunden zur Grundlage der unternehmerischen Entscheidungen zu machen



Vier Perspektiven des Strategie_Fit_Check

2. **Die Kundensicht auf Ihr Unternehmen** – um wirklich handlungs- und entscheidungsrelevantes Wissen über Ihre Kunden aufzubauen

3. **Die Effizienz Ihrer Marketing-Maßnahmen** – damit Ihre Management-Entscheidungen trotz immer komplexerer analytischer Zusammenhänge auf soliden Fakten basieren.

„Zu viele Firmen belassen es bei der repräsentativen „König-Kunde“-Broschüre zunächst auf, später in den Schreibtischen“

Die weiteren Folgen dieser Serie können Sie per e-Mail anfordern: info@dbu.com

4. Die Kundenorientierung Ihrer Mitarbeiter – denn Visionen können nur von informierten und motivierten Mitarbeitern umgesetzt werden

Strategie_Fit_Check als Einstieg zu nachhaltig besserer Kundenorientierung

Der von der dbu Unternehmensberatung entwickelte Strategie_Fit_Check bewertet diese vier Dimensionen systematisch. In gemeinsamen Workshops und unter Anwendung von Szenariotechnologien erhalten Unternehmen für jede der vier Dimensionen jeweils in sich abgeschlossene, transparente Bewertungen. Sie können beurteilen, bei welchen Themen sie schon gut aufgestellt sind und an welchen Stellen noch Impulse gegeben werden müssen.

Im Anschluss werden die wirksamsten Maßnahmen identifiziert, um Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu entwickeln und abzusichern. Auch in der Umsetzung der Maßnahmen steht die dbu Unternehmensberatung mit ihrem Praxis- und Projekt-Know how für die Realisierung von Lösungen, für Konzeption, Projektmanagement und Coaching zur Verfügung.

Der Strategie_Fit_Check nützt Unternehmen als qualifizierter Einstieg in nachhaltiges Kundenbeziehungsmanagement und damit in die kundenorientierte Unternehmensführung.



Ralf Ziebula,
Geschäftsführer dbu
Unternehmensberatung

dbu Unternehmensberatung GmbH

Die dbu Unternehmensberatung GmbH wurde 1987 von Dieter Brändli in Karlsruhe gegründet. Der Fokus der Strategie- und Prozessberatung liegt auf dem Thema kundenorientierte Unternehmensführung.

Ihren Kunden aus den Bereichen Distanzhandel, stationärem Handel, Verlagswesen und Service-Dienstleistungen steht die dbu als Ideengeber, Realisierungs- und Qualifizierungspartner zur Seite und begleitet sie im Veränderungsprozess auf dem Weg zum konsequent kundenorientierten Unternehmen.

Die weiteren Folgen dieser Serie können Sie per e-Mail anfordern: info@dbu.com
Gerne beantworten wir auch Ihre Fragen rund um das Thema kundenorientierte Unternehmensführung.



dbu Unternehmensberatung
GmbH
Hirschstr. 2
76133 Karlsruhe

Telefon: 0721-66474-30
Fax: 0721-66474-60
E-Mail: info@dbu.com

www.dbu.com