

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Vorwort</b>                                       | <b>6</b>  |
| <b>1. Was ist Kundenorientierung?</b>                | <b>9</b>  |
| Kundenorientierung: Anspruch und Wirklichkeit        | 9         |
| Der Kunde ist wichtig, nicht das Produkt!            | 12        |
| Die zehn Gebote für kundenorientierte Unternehmen    | 13        |
| Kundenorientierung lohnt sich                        | 16        |
| <b>2. Was will der Kunde?</b>                        | <b>21</b> |
| Wie Kundenbegeisterung entsteht                      | 21        |
| Was Kunden erwarten                                  | 24        |
| Was Kunden am meisten stört                          | 27        |
| Totaler Kundenservice                                | 33        |
| <b>3. Kernpunkte der Kundenbegeisterung</b>          | <b>39</b> |
| Stärken betonen, Kräfte konzentrieren                | 40        |
| Kernkompetenzen entwickeln                           | 42        |
| Am Kundennutzen orientieren                          | 45        |
| <b>4. So finden Sie als Unternehmen zur Bestform</b> | <b>51</b> |
| Schritt 1a:  |           |
| Eigene Basisfähigkeiten definieren                   | 53        |
| Schritt 1b:  |           |
| Eigene Stärken betonen                               | 55        |

|   |           |
|---|-----------|
| Schritt 2:  |           |
| Wachstumsmärkte ermitteln                                 | 57        |
| Schritt 3:  |           |
| Die besten Kundengruppen finden                           | 60        |
| <b>5. So bieten Sie Ihren Kunden den optimalen Nutzen</b> | <b>67</b> |
| Schritt 4:  |           |
| Die Bedürfnisse der Kunden ermitteln                      | 68        |
| Schritt 5:  |           |
| Die Leistungen kontinuierlich verbessern                  | 72        |
| Schritt 6:  |           |
| Geeignete Kooperationspartner suchen                      | 77        |
| Schritt 7:  |           |
| Ein langfristiges Unternehmensziel entwickeln             | 79        |
| <b>Zu guter Letzt</b>                                     | <b>84</b> |
| <b>Fast Reader</b>  | <b>85</b> |
| <b>Literatur</b>  | <b>91</b> |
| <b>Register</b>   | <b>94</b> |