

Leseprobe aus www.weka.de/2972

Kundenorientierung



Was ist Kundenorientierung?

Leseprobe aus www.weka.de/2972

Kundenorientierung ...

... ist die umfassende, kontinuierliche Ermittlung und Analyse der Kundenerwartungen sowie deren interne und externe Umsetzung in unternehmerische Leistungen und Interaktionen.



Ziel der Kundenorientierung im Qualitätsmanagement

Durchsetzung des Prinzps des internen Kunden

ständige Verbesserungen des QM-Systems

kundennahe Aufbau- und Ablauforganisation

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Stärkung der Kundenbindung

Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

DIN EN ISO 9000

- Kundenorientierung als Grundsatz des Qualitätsmanagements (Normabschnitt 0.2)
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch ständige Verbesserung (Normabschnitt 2.9)
- Definition von Kundenzufriedenheit (Normabschnitt 3.1.4)

DIN EN ISO 9001

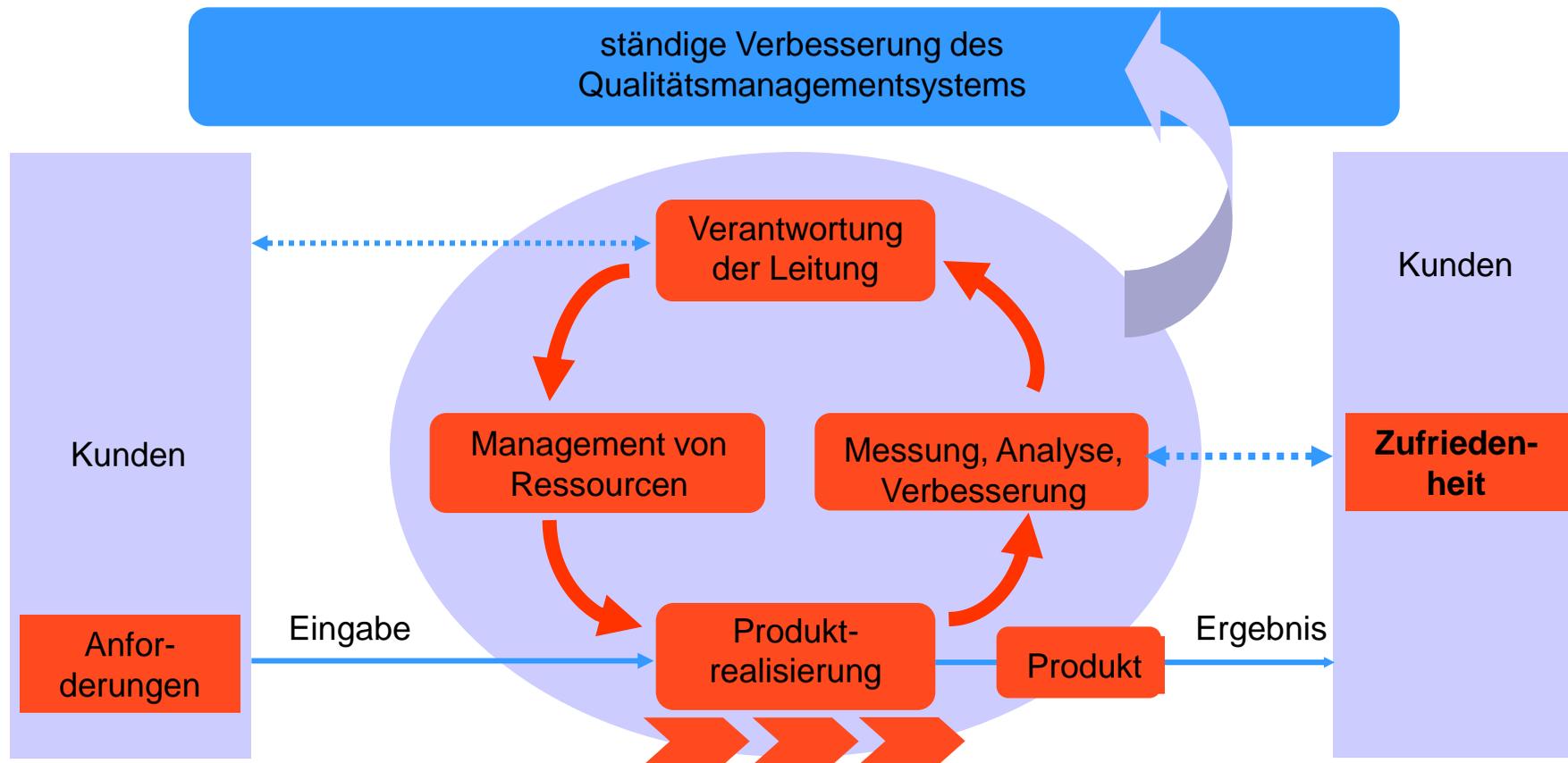
- Erreichen von Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen (Normabschnitt 0.2)
- Produkte sind entweder für den Kunden vorgesehen oder werden von diesem gefordert (Anmerkung zu Normabschnitt 1.1)

DIN EN ISO 9004

- Ausweitung der Kundenorientierung auf „interessierte Parteien“ (Normabschnitt 0.2)
- Ausweitung des Ziels der Kundenzufriedenheit im Vergleich zur DIN EN ISO 9001 (Normabschnitt 1)

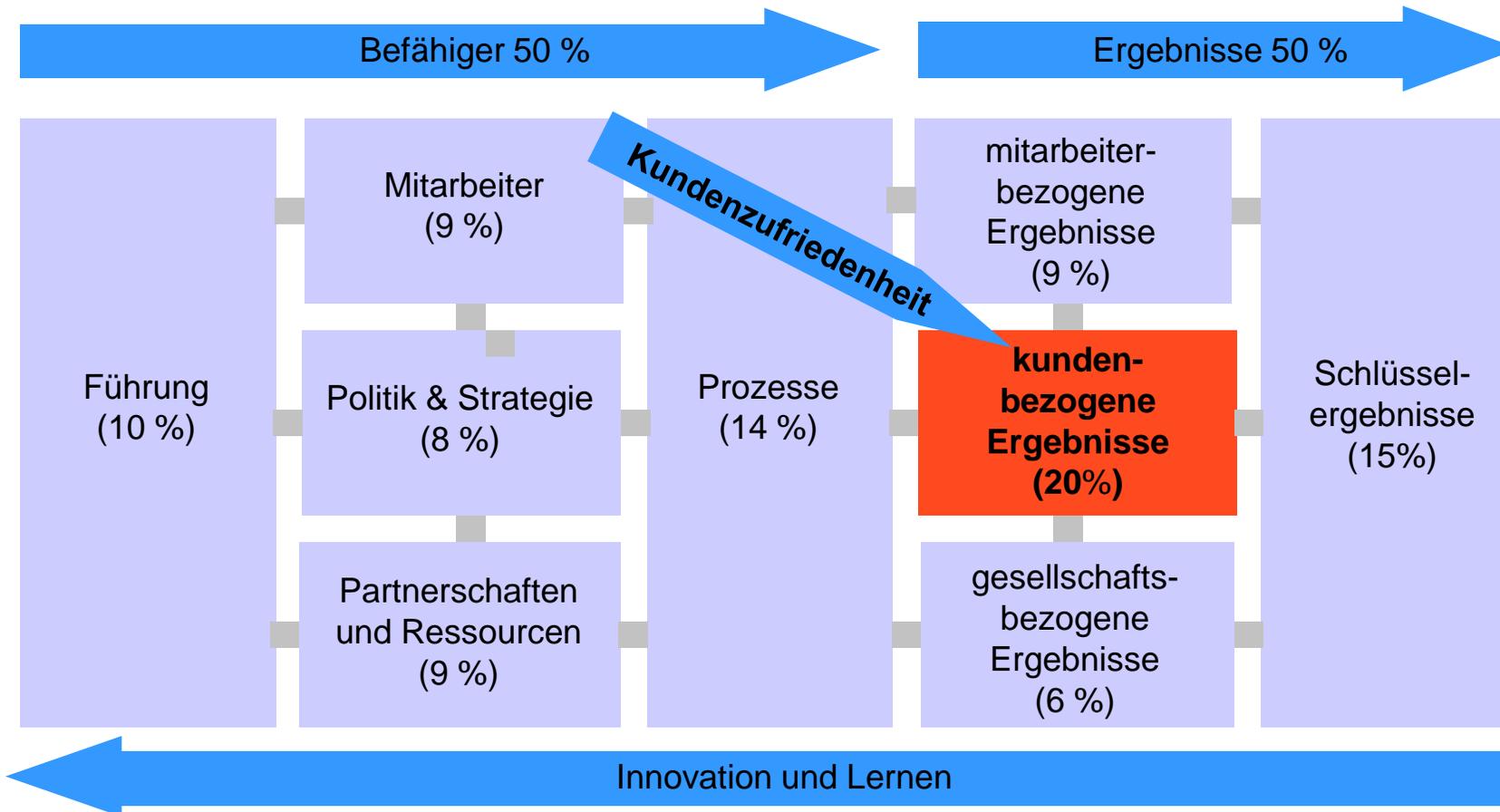
Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9001

Leseprobe aus www.weka.de/2972



→ Das Prozessmodell der ISO-9000er-Reihe ermöglicht die Implementierung eines kundenorientierten Qualitätsmanagementsystems.

Das EFQM-Modell für Excellence



➔ Ziel: Business Excellence mit kundenbezogenen Ergebnissen erreichen

Leseprobe aus www.weka.de/2972

Kundendatenmanagement

Leseprobe aus www.weka.de/2972

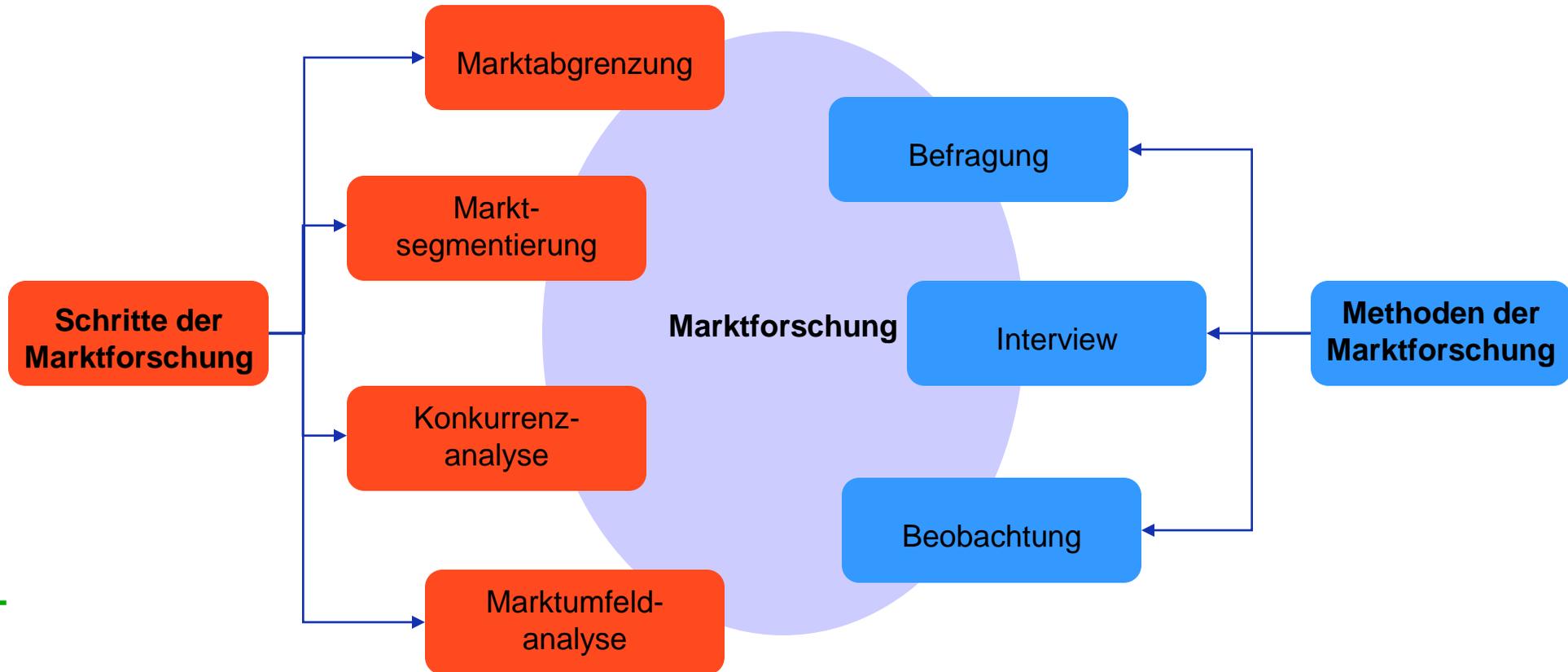
Gründe für ein Kundendatenmanagement

- Abkehr vom Massenmarketing zu Gunsten einer kundenindividuellen Ansprache
- Aufbereitung von Kundendaten zur Erstellung individueller Kundenprofile
- Festlegung von Kundensegmenten
- Kundeninformationen als Frühwarnsystem



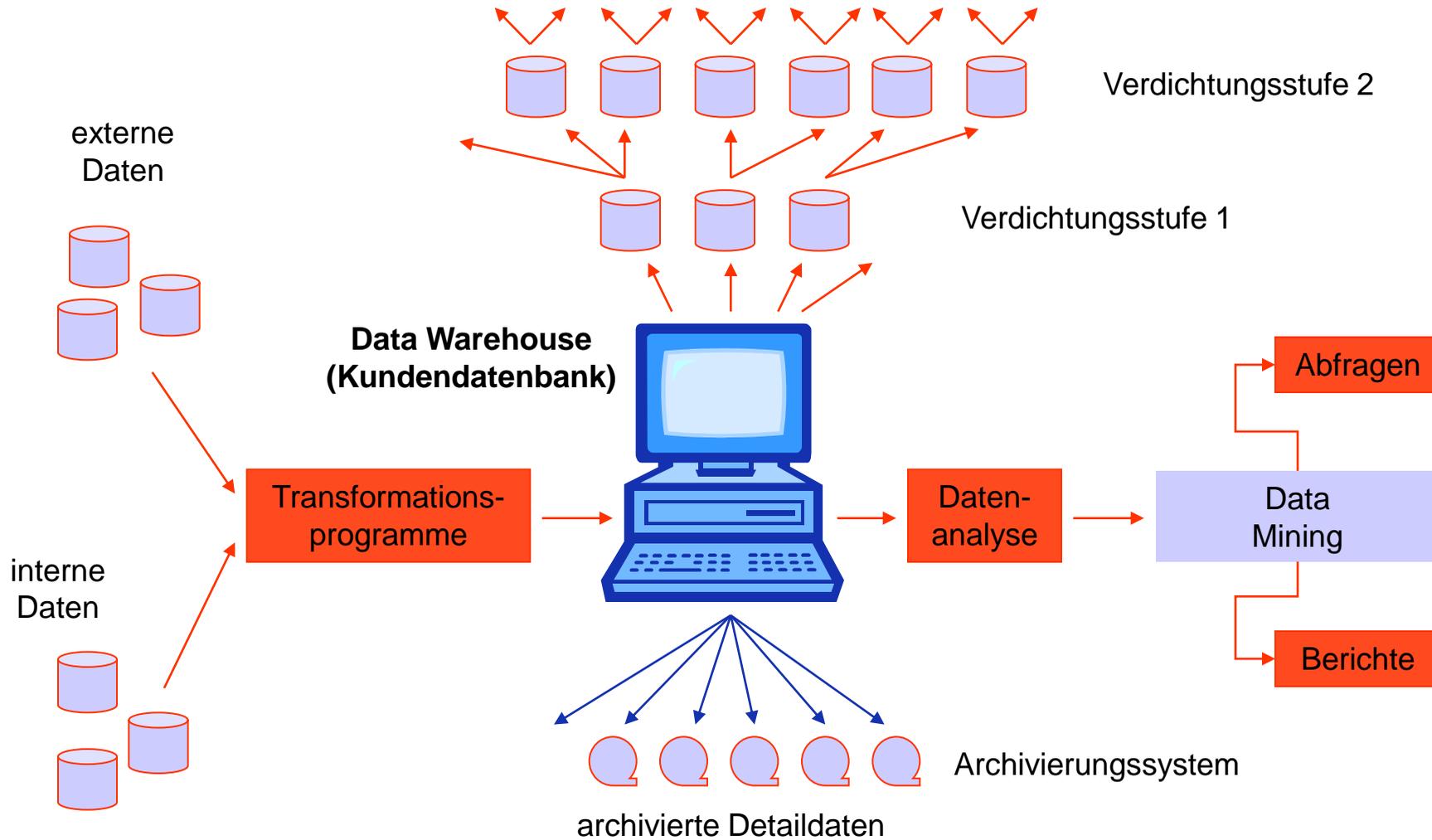
Marktforschung

Leseprobe aus www.weka.de/2972



Data Warehouse

Leseprobe aus www.weka.de/2972



Data Mining

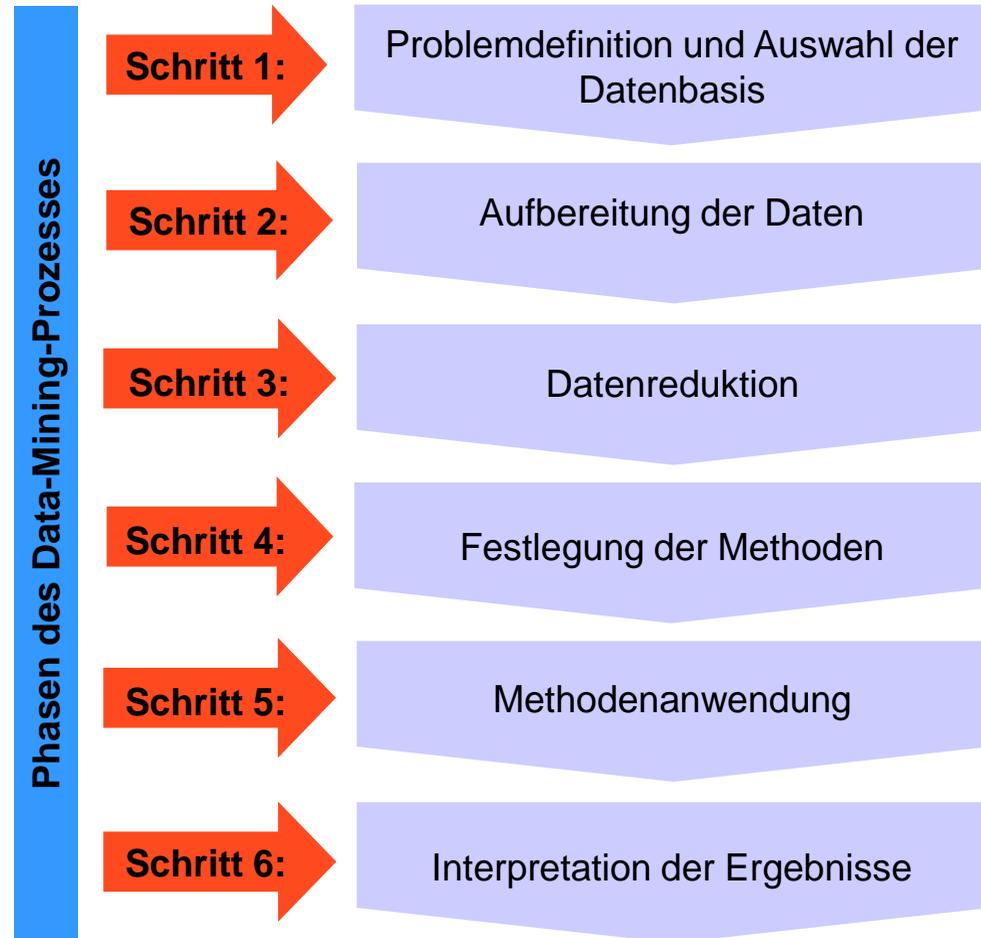
Leseprobe aus www.weka.de/2972



Erkennen von:

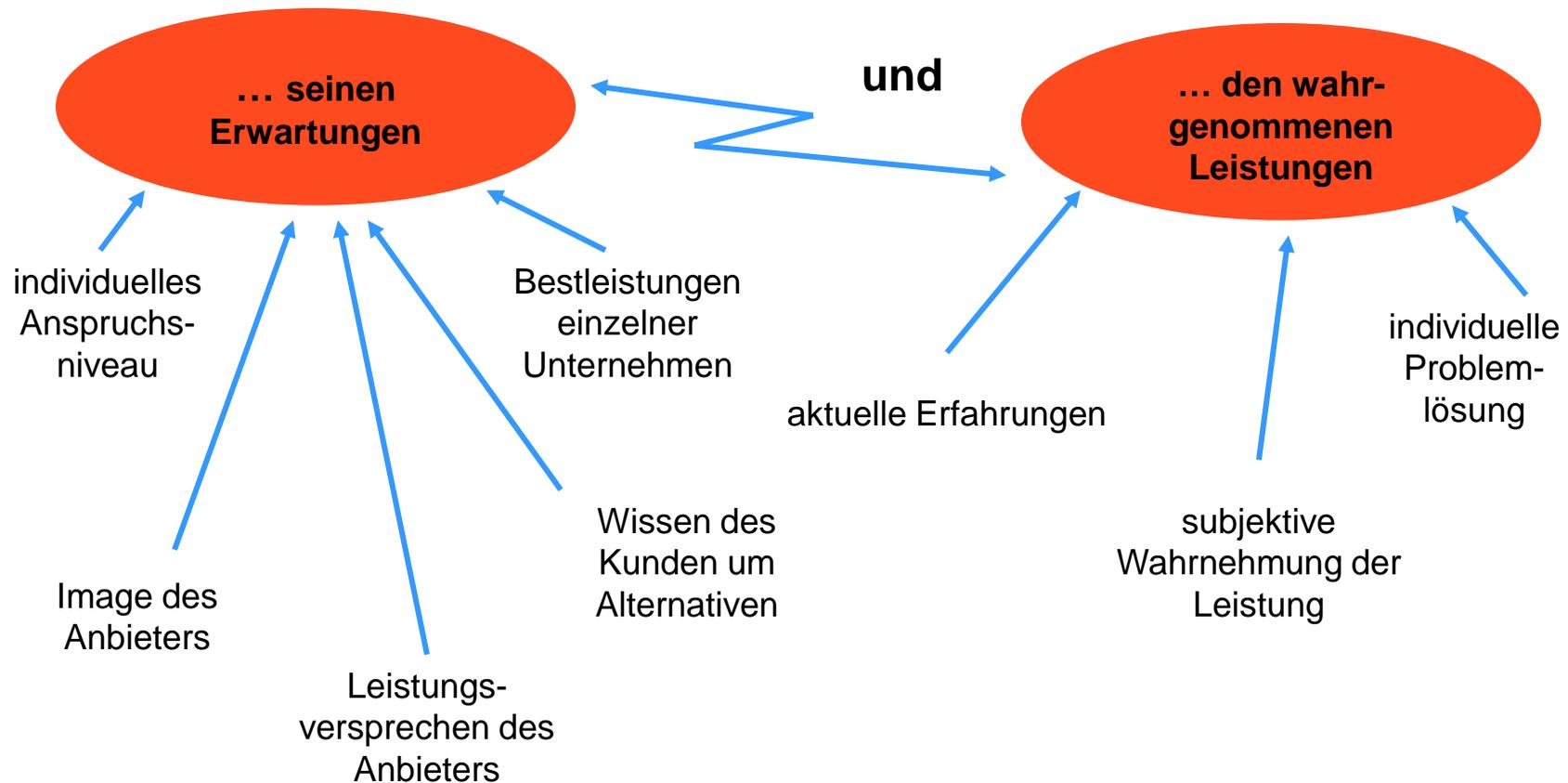
- Mustern
- Trends
- Zusammenhängen
- Beziehungen

... in großen Datenbeständen,
die z.B. in einem Data
Warehouse gesammelt und
gepflegt werden!



Was ist Kundenzufriedenheit?

→ das Ergebnis eines Vergleichsprozesses des Kunden zwischen ...



Leseprobe aus www.weka.de/2972

Ende der Leseprobe (S.11 von 30)