

Kundenzentrierte Unternehmensführung



dandelion.com

© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Modelle - Methoden - Maßnahmen

von

Dr. Thomas Jendrosch

Professor für Unternehmensführung und Wirtschaftspsychologie
an der International School of Management (ISM) in Dortmund

Verlag Franz Vahlen München

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....7.....	V
Abbildungsverzeichnis.....	IX
1 Gründe verstärkter Kundenorientierung.....	1
1.1 Wirtschaftliche Faktoren.....	2
1.1.1 Globalisierungsdruck.....	3
1.1.2 Wettbewerbsverdichtung.....	7
1.1.3 Verkürzte Produktzyklen.....	10
1.2 Gesellschaftliche Faktoren.....	15
1.2.1 Konsumerismustendenzen.....	17
1.2.2 Wertewandel.....	21
2 Konzepte kundenorientierter Unternehmensführung.....	27
2.1 Das Davoser Manifest.....	29
2.2 Der Exzellenz-Ansatz von Peters & Waterman.....	33
2.3 Der Kundennähe-Ansatz von Homburg.....	35
2.4 Der Marketing-Ansatz von Kotler.....	37
2.5 Der Konsens-Ansatz von Ulrich.....	43
2.6 Qualitätsbetonte Ansätze.....	47
2.6.1 Total Quality Management.....	50
2.6.2 DIN EN ISO 9000 ff.....	53
2.7 Gruppenbetonte Ansätze.....	58
2.7.1 Kaizen.....	60
2.7.2 Service-Zirkel.....	61
2.8 Verhaltenswissenschaftliche Ansätze.....	64
3 Bereiche kundenorientierter Unternehmensführung.....	67
3.1 Kundenorientierte Zielplanung.....	69
3.1.1 Kundenbindung.....	71
3.1.2 Kundenzufriedenheit.....	84
3.2 Kundenorientierte Organisationsstrukturen.....	88
3.2.1 Prozeßorganisation.....	90
3.2.2 Schlanke Organisation.....	93

3.2.3 Matrixorganisation.....	95
3.2.4 Teamorganisation.....	97
3.2.5 Key-Account-Organisation.....	100
3.2.6 Spartenorganisation.....	103
3.3 Kundenorientiertes Controlling.....	105
3.3.1 Kundeninformation.....	108
3.3.2 Kundenportfolio.....	112
3.3.3 Zufriedenheitsmessung.....	114
3.4 Mitarbeiterorientierte Führung.....	121
3.4.1 Beteiligungssysteme.....	122
3.4.2 Vorbildfunktionen.....	129
3.4.3 Empowerment.....	131
3.4.4 Transparenz.....	134
3.4.5 Training.....	138
3.5 Kultur- und Organisationsentwicklung.....	145
3.5.1 Implementierungsstrategien.....	145
3.5.2 Widerstände gegen Kundenorientierung.....	154
4 Perspektiven kundenorientierter Unternehmensführung.....	163
Übungen.....	167
Literaturverzeichnis.....	173
Sachverzeichnis.....	181