

# Inhaltsverzeichnis

*Anton Meyer*

**Kundenorientierung im Handel – Von erfolgreichen Vorbildern lernen ..... 9**

*Anton Meyer, Lars Fend*

**Streamline – Das Leben einer Zielgruppe vereinfachen ... 43**

*Lars Fend, Mark Specht*

**Superquinn – Das Bumerang-Prinzip: Erfolgreiche Kundenbindung statt Neukundenakquisition ..... 69**

*Robert Ertl, Mark Specht*

**GLOBUS – Kundenorientierung in der Sortimentsgestaltung als Ausgangspunkt für unternehmerischen Erfolg .. 91**

*Lars Fend, Brigitte Fiala*

**TESCO – Efficient Consumer Response beginnt beim Verbraucher! ..... 121**

*Christian Blümelhuber, Mark Specht*

**LANDS' END – Vertrauen als Geschäftsprinzip ..... 147**

*Lars Fend, Brigitte Fiala*

**Migros – Ein Stück Schweizer Nachbarschaft ..... 173**

*Florian Dullinger, Mark Specht*

**PLUS FRESC – Vorreiter bei der Individualisierung der Kundenbeziehungen ..... 201**

*Brigitte Fiala, Kerstin Oppermann*

**Marks & Spencer – Die englische Art zum Erfolg in ganz Europa ..... 227**

Anhang ..... 250

Danksagung ..... 251