

Inhalt

Grüßwort Edgar K. Geffroy	9
Vorwort – Der Kunde entscheidet Helmut Fahlbusch	13
Grundlagen	
Verantwortung – Der beste Dienst am Kunden Ein kultureller Wettbewerbsvorteil führender Unternehmen Ervin Laszlo	19
Kundenorientierung als Kernkompetenz Gernot Handlbauer, Hans H. Hinterhuber, Kurt Matzler	27
Ohne Mitarbeiterorientierung keine Kundenorientierung Wolfgang Schröder	47
Electronic Customer Care – IT in der Anbieter-Kunden-Beziehung Andreas Muther, Hubert Österle, Torsten Tomczak	77
Branchenmalus Handel – Imageprobleme des schweigsamen Riesen Artur Wollert	93
Tips zur erfolgreichen Verhinderung von Kundenorientierung Uwe Klein	107
Praxis – Beispiele aus dem Servicebereich	
Swissair – Die strategische Ausrichtung auf Customer Equity David C. Lottenbach	123
Die Meßbarkeit der Kundenzufriedenheit – Ein Erfahrungs- bericht aus der Versicherungsgruppe der Deutschen Bank Christian Kornmesser, Jürgen Schreiber	139
Die Verwaltung in Bewegung setzen – Der Offenbacher Ansatz Christian Barthel, Gerhard Grandke	167

Praxis – Beispiele aus der Industrie

- Auf dem Weg zum Trendsetter der Telekommunikation –
Culture Change bei Siemens (Öffentliche Netze)
Christian Kurtzke 201
- Kundenorientierte Logistik –
Praxisbeispiel Kochflächen von Schott Glas
Andreas Friedrich, Ioannis Kosmas 219
- Kundenorientierung im Mittelstand – Praxisbeispiel Gutjahr
Ralph Johann 227
- Kundenorientierte Gestaltung der Dienstleistung
Human Resources – Praxisbeispiel Festo
Peter Speck, Michael Weinfurter 243
- Kundenorientierung durch interne Beratung forcieren –
Ein Praxisbericht aus der Robert Bosch GmbH
Adolf Ahnefeld, André Papmehl 255

Perspektiven

- Das Märchen vom König Kunde
Reinhard K. Sprenger 271
- Die Renaissance der Kunden
Jürgen Fuchs 279
- Globalisierung und Kundennutzen – Fokus Asien
Tzöl Zae Chung 291
- Was kommt nach der Kundenorientierung?
Ian Walsh 301
- Die kundenorientierte Organisation – Mitunternehmer
entfesseln, Kunden begeistern, Zukunft gestalten
André Papmehl 311