

Inhaltsverzeichnis

	<i>Seite</i>
1 Mehr Kundennähe und Serviceorientierung – Notwendigkeit oder Kostenfaktor?	1
2 Schlanke Instrumente für mehr Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit.....	3
3 Ergebnisse einer Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen.....	6
3.1 Bestandsaufnahme in der Unternehmenspraxis – Grundlagen der Studie.....	6
3.2 Kundenkonferenzen	8
3.3 Testkunden.....	13
3.4 Nachfaßaktionen	16
3.5 Zwischeninformationen	20
3.6 Beschwerdemanagement-Regeln.....	22
4 Wie sollten Unternehmen mit den schlanken Instrumenten umgehen?.....	27
Weitere Orientierungshilfen.....	28