

In 12 Schritten zum Kundenliebling

Köln, 02.03.2016: **Unternehmen, die näher am Kunden sind, mehr auf seine Bedürfnisse eingehen, die Produkte auf ihn ausrichten und einen passgenauen Service bieten, sind nachweislich erfolgreicher als ihre Mitbewerber. Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, Berater bei ServiceRating, leiten aus der Analyse und Beratung von rund 700 Unternehmen zwölf Prinzipien ab, die zu Kundenliebe und Erfolg führen. Die Erkenntnisse sind jetzt als Buch „Das kundenorientierte Unternehmen“ erschienen.**

Fast jedes Unternehmen betrachtet sich als kundenorientiert. Fragt man aber beim Kunden selbst nach, sieht die Sache schon ganz anders aus. Nur wenige Unternehmen schaffen es, wirklich geliebt zu werden – und sich so am Markt wirksam von Mitbewerbern abzugrenzen. Kai Riedel (Geschäftsführer der Unternehmensberatung ServiceRating) und Dr. Franz Gresser (Senior Consultant bei ServiceRating) ist es gelungen, zwölf zentrale Prinzipien zu identifizieren, die erfolgreiche Unternehmen mit hoher Kundenorientierung von anderen unterscheiden. In „Das kundenorientierte Unternehmen“ entschlüsseln sie nicht nur diese komplexe Thematik, sondern zeigen ganz konkret, wie sich die Erfolgsprinzipien auf andere Unternehmen übertragen lassen. Zahlreiche Best-Practice-Beispiele, Tipps und Checklisten helfen dem Leser dabei, das eigene Unternehmen zu bewerten und Handlungsempfehlungen direkt in die Praxis umzusetzen.



Kai Riedel/Franz Gresser

Das kundenorientierte Unternehmen

12 Erfolgsprinzipien für eine konsequente Ausrichtung am Kunden

2016. 256 S. Geb.

Euro 39,95/Euro (A) 41,10/CHF 54,-

978-3-7910-3538-3

Unternehmen müssen nicht nur kundenorientiert handeln, auch das Denken und Fühlen in der Organisation spielt eine wichtige Rolle. Außerdem sollte man Kundenorientierung strategisch angehen – schließlich wollen sich Unternehmen im Service differenzieren, und das funktioniert nicht, wenn man das Gleiche tut, was alle Anderen auch anbieten. „Kundenorientierung ist harte Arbeit“, so Kai Riedel, Geschäftsführer von ServiceRating. „Aber über wenige zentrale Prinzipien kann man das eigene Unternehmen für den Kunden fühlbar weiterentwickeln“, so Dr. Franz Gresser, Senior Consultant.

Die Erkenntnisse des Buches stammen nicht nur aus der täglichen Arbeit von ServiceRating, sie werden in Kundenprojekten auch täglich angewandt und haben sich in der Praxis vielfach bestätigt. Das Buch ist im Buchhandel erhältlich oder kann hier direkt bestellt werden: <http://shop.schaeffer-poeschel.de/das-kundenorientierte-unternehmen>

Über ServiceRating:

ServiceRating unterstützt Sie als externer Partner durch Beratung zur Servicequalität und Kundenorientierung. Die Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie Umfragen zu aktuellen Servicethemen werden auf der Internetseite www.servicerating.de veröffentlicht.

Pressekontakt: Kai Riedel Tel.: 0221-16 88 288-0

E-Mail: info@servicerating.de