



WAS BEDEUTET „KUNDENORIENTIERUNG“

„Orientierung“: Fähigkeit, sich bezüglich Zeit, Ort, Situation und eigener Person zurechtzufinden. Voraussetzung sind neben vollem Bewusstsein ein ungestörtes Gedächtnis und Zeitempfinden sowie normale Aufmerksamkeit und Wahrnehmung. (Brockhaus)

Kundenorientierung ist immer gekoppelt an Teamorientierung und Selbstorientierung!

Was Kunden ärgert:

1. Inkompetenz
2. Unfreundlichkeit
3. Unaufmerksamkeit, Desinteresse
4. Lustlosigkeit
5. Aufdringlichkeit
6. Überheblichkeit, Besserwisserei
7. Taktlosigkeit
8. Unpersönlichkeit, mangelndes Eingehen auf Fragen und Bedürfnisse

(Quelle: Institut für Handelsforschung)

Daraus folgert, dass in erster Linie die zwischenmenschliche Ebene für Zufriedenheit oder Unzufriedenheit maßgeblich ist.

Keith Allen Noble, ein international anerkannter Marketingexperte, schreibt:

"Kundenorientierung ist jede Handlung, die die Beziehung zwischen einer Organisation und seinen bestehenden und potentiellen internen und externen Kunden fördert."

Umgelegt auf die konkrete Situation bedeutet das:

Für den Kunden sind Sie das Unternehmen!