

# Prozesse kundenorientiert gestalten

Der Weg zur Customer-Driven Company

von

Holger Meister, Ulla Meister

1. Auflage

Hanser München 2010

Verlag C.H. Beck im Internet:

[www.beck.de](http://www.beck.de)

ISBN 978 3 446 42188 2



## Vorwort

Holger Meister, Ulla Meister

Prozesse kundenorientiert gestalten

Der Weg zur Customer-Driven Company

ISBN: 978-3-446-42188-2

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42188-2>

sowie im Buchhandel.

# Vorwort

Zufriedene Kunden sind Kunden, die wiederkommen. Deshalb legen Top-Unternehmen großen Wert darauf, die Erwartungen ihrer Kunden möglichst gut zu erfüllen oder sogar zu übertreffen. Gleichzeitig sollten die Prozesse möglichst effizient gestaltet sein und die Qualität sichern.

Mit diesem Buch fassen wir unsere langjährige praktische Erfahrung auf dem Gebiet des kundenorientierten Prozessmanagements zusammen, die wir sowohl in der Linie namhafter Unternehmen als auch in zahlreichen Beratungsprojekten gesammelt haben.

Gleichwohl geht ein Teil unseres Lehrangebots jener Fächer herein ein, die wir an unseren Hochschulen zu diesem Thema gegenwärtig vertreten.

In die Freude, die uns das gemeinsame Verfassen des Manuskriptes bereitet hat, geht auch das reibungslose Prozedere mit dem Lektorat ein. Dafür, dass es keine Stolpersteine auf dem Weg zum Erscheinen dieses Buches seitens des Verlags gab, danken wir Frau Lisa Hoffmann-Bäumel. Ebenso gilt unser Dank Herrn Benjamin Weindler, nicht zuletzt für seine Interpretationsfähigkeit, unsere handschriftlichen Vorlagen in die vorliegenden Graphiken umgesetzt zu haben.

Altdorf, im Frühjahr 2010

*Ulla und Holger Meister*