

Schulungspaket QM

Prozesse optimieren – Methoden einführen – Kundenzufriedenheit erhöhen

Bearbeitet von
Anja Kranefeld

1. Auflage Onlineprodukt.
ISBN 978 3 8111 2970 2

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beack-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Kundenorientierung



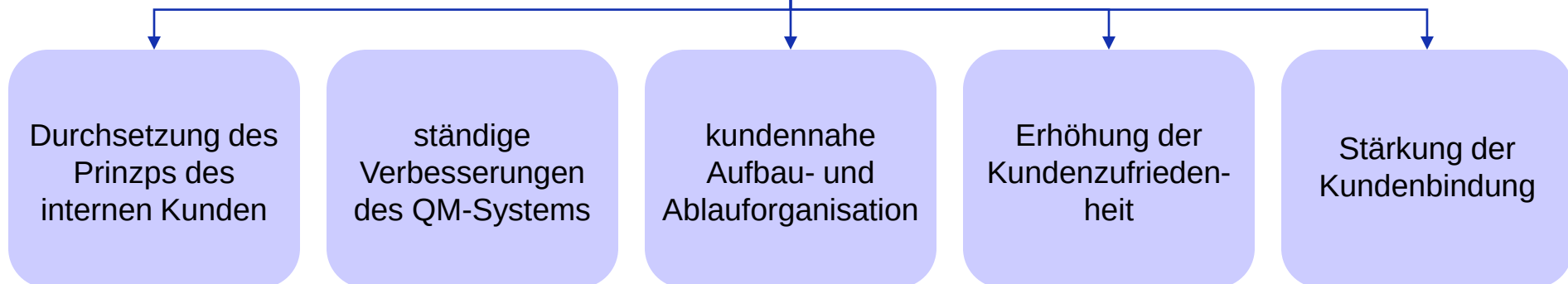
Was ist Kundenorientierung?

Kundenorientierung ...

... ist die umfassende, kontinuierliche Ermittlung und Analyse der Kundenerwartungen sowie deren interne und externe Umsetzung in unternehmerische Leistungen und Interaktionen.



Ziel der Kundenorientierung im Qualitätsmanagement



Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

DIN EN ISO 9000

- Kundenorientierung als Grundsatz des Qualitätsmanagements (Normabschnitt 0.2)
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch ständige Verbesserung (Normabschnitt 2.9)
- Definition von Kundenzufriedenheit (Normabschnitt 3.1.4)

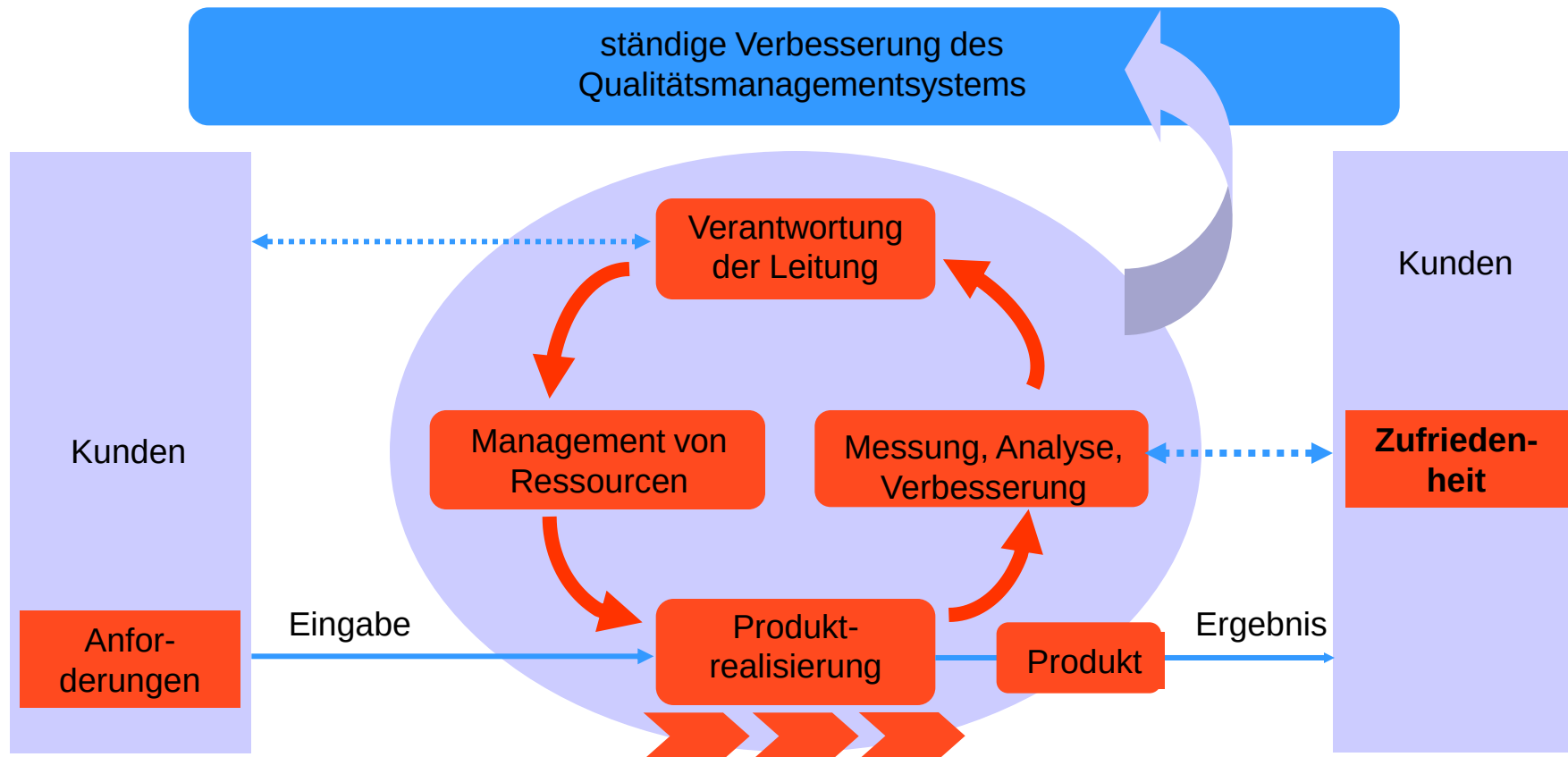
DIN EN ISO 9001

- Erreichen von Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen (Normabschnitt 0.2)
- Produkte sind entweder für den Kunden vorgesehen oder werden von diesem gefordert (Anmerkung zu Normabschnitt 1.1)

DIN EN ISO 9004

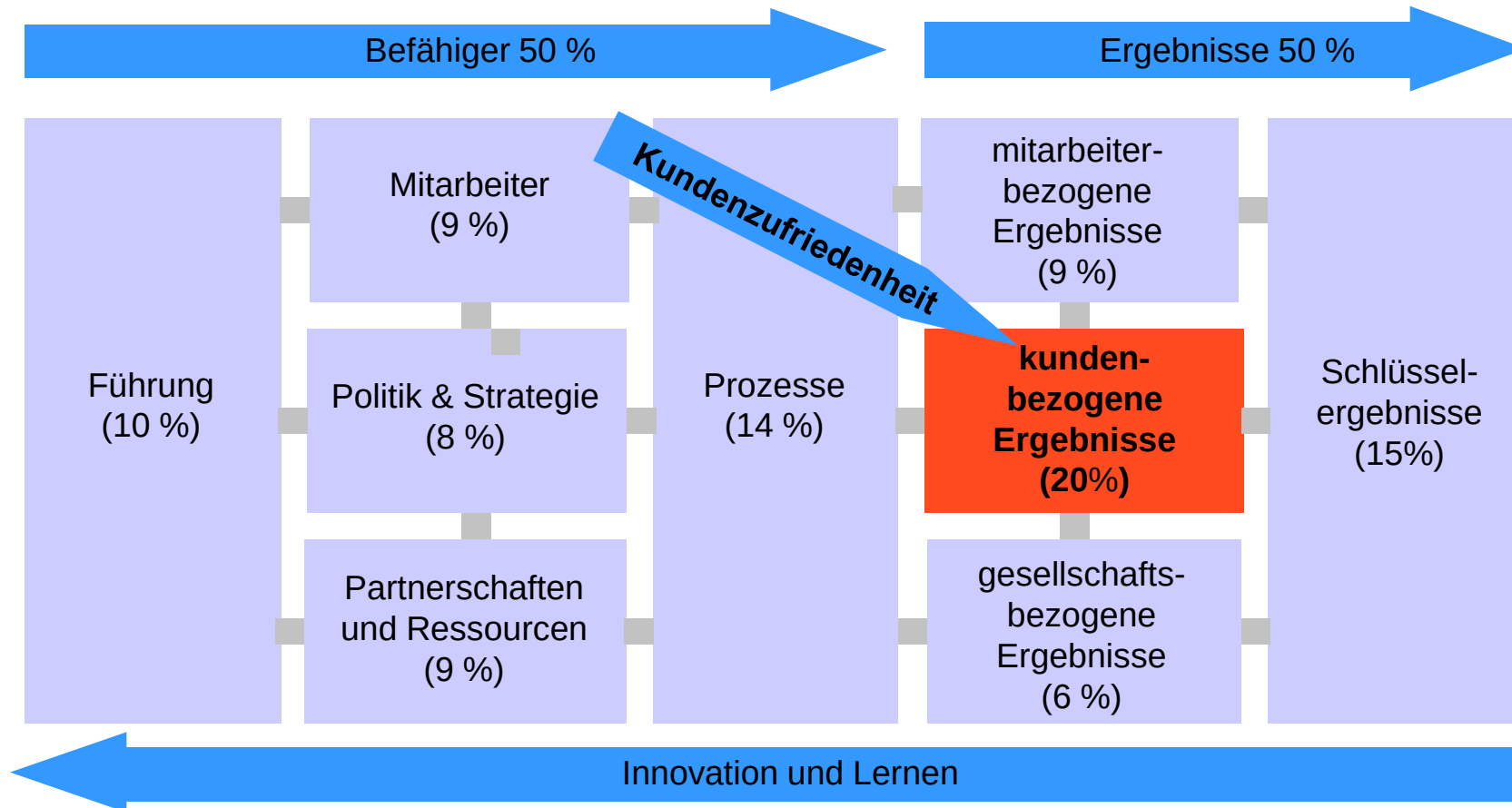
- Ausweitung der Kundenorientierung auf „interessierte Parteien“ (Normabschnitt 0.2)
- Ausweitung des Ziels der Kundenzufriedenheit im Vergleich zur DIN EN ISO 9001 (Normabschnitt 1)

Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9001



➔ Das Prozessmodell der ISO-9000er-Reihe ermöglicht die Implementierung eines kundenorientierten Qualitätsmanagementsystems.

Das EFQM-Modell für Excellence



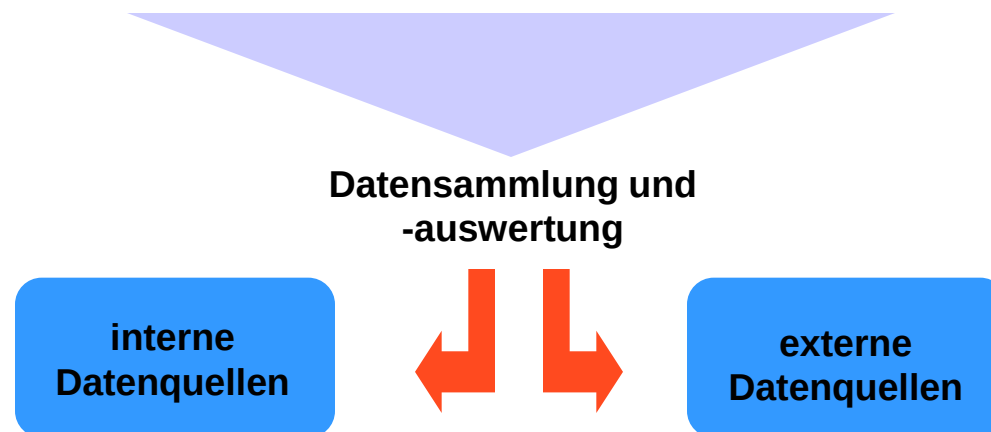
→ Ziel: Business Excellence mit kundenbezogenen Ergebnissen erreichen

Kundendatenmanagement

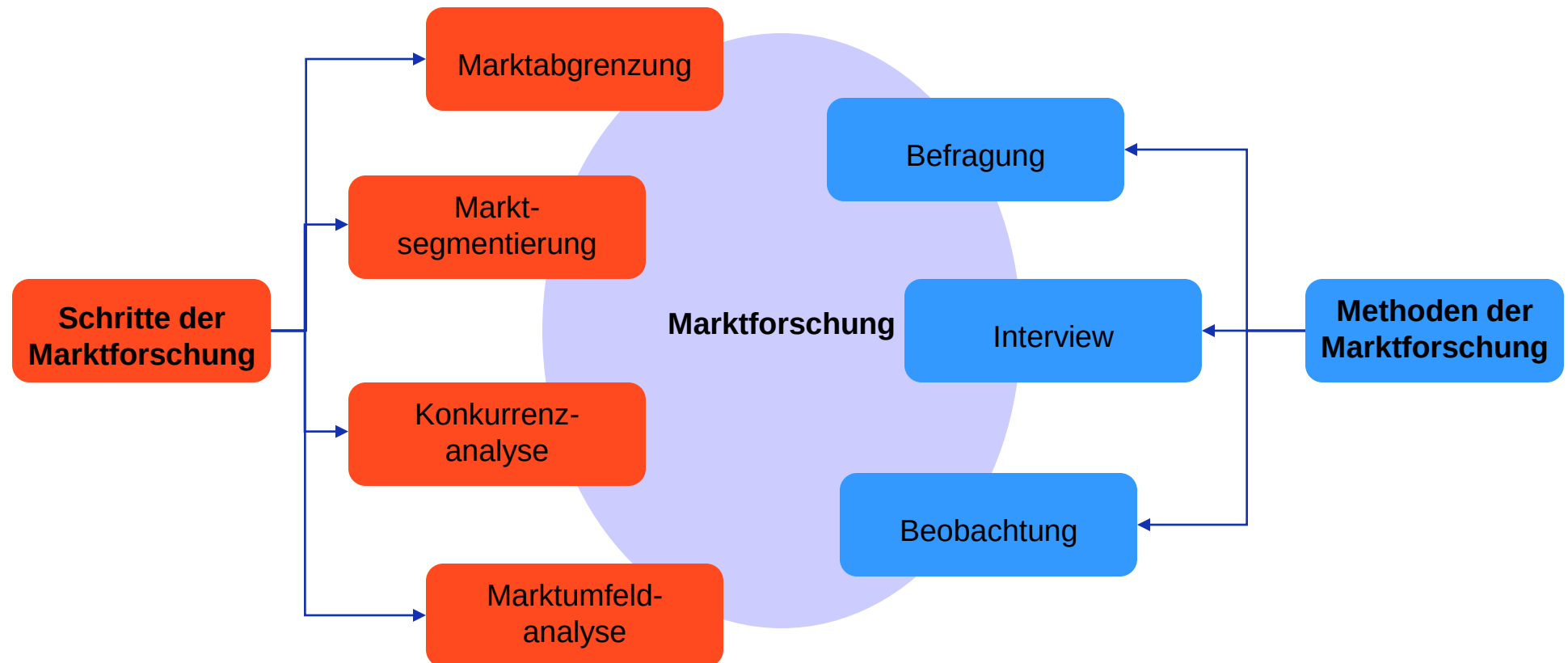


Gründe für ein Kundendatenmanagement

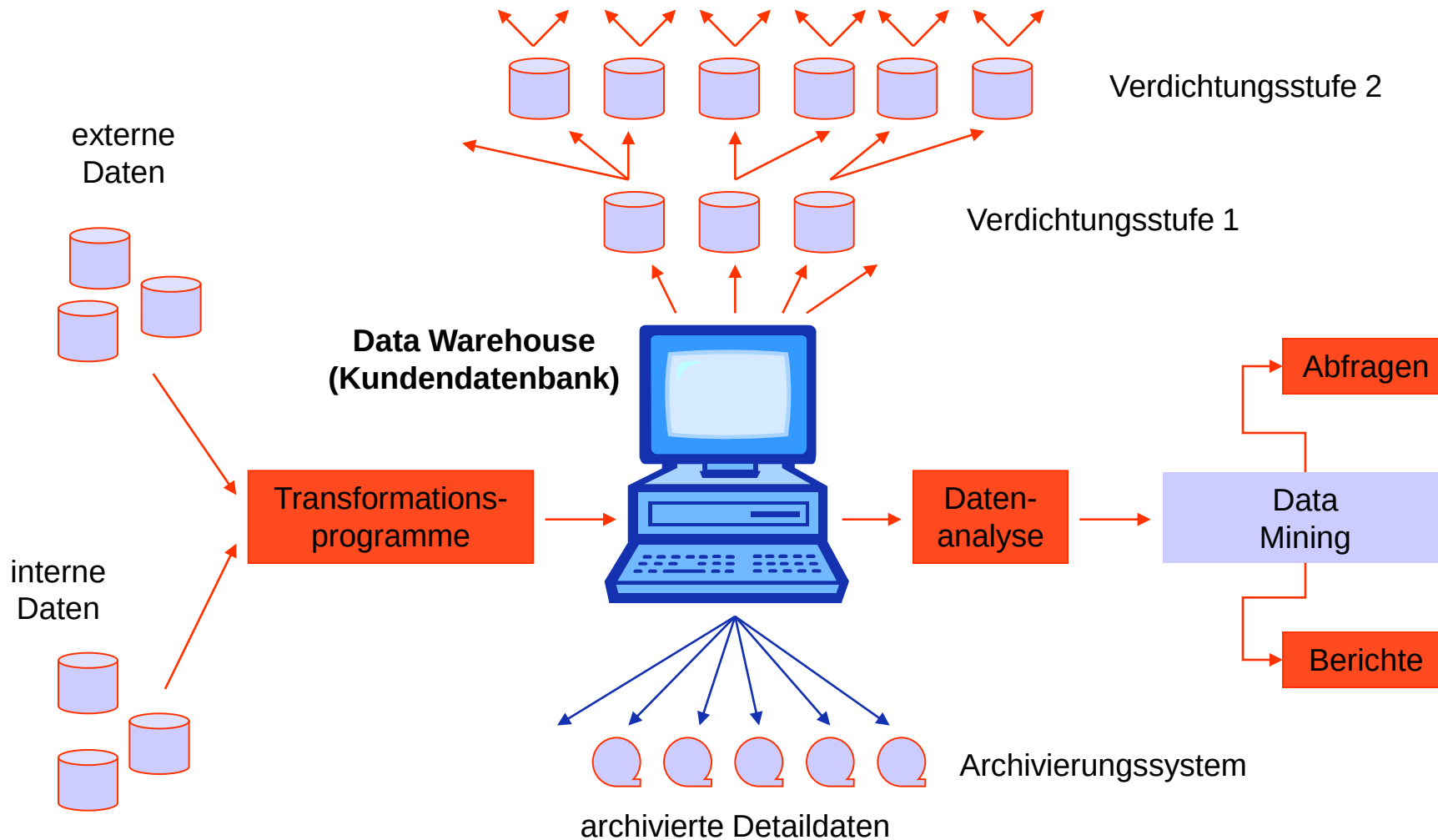
- Abkehr vom Massenmarketing zu Gunsten einer kundenindividuellen Ansprache
- Aufbereitung von Kundendaten zur Erstellung individueller Kundenprofile
- Festlegung von Kundensegmenten
- Kundeninformationen als Frühwarnsystem



Marktforschung



Data Warehouse



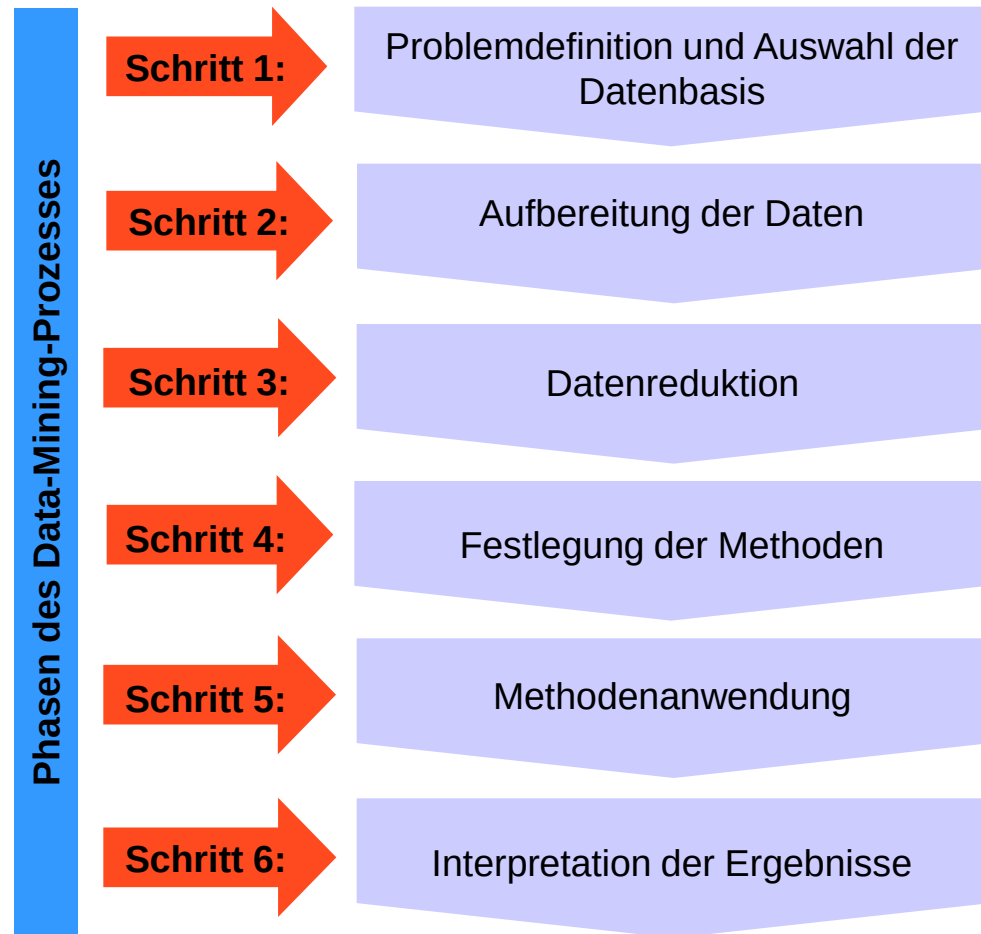
Data Mining



Erkennen von:

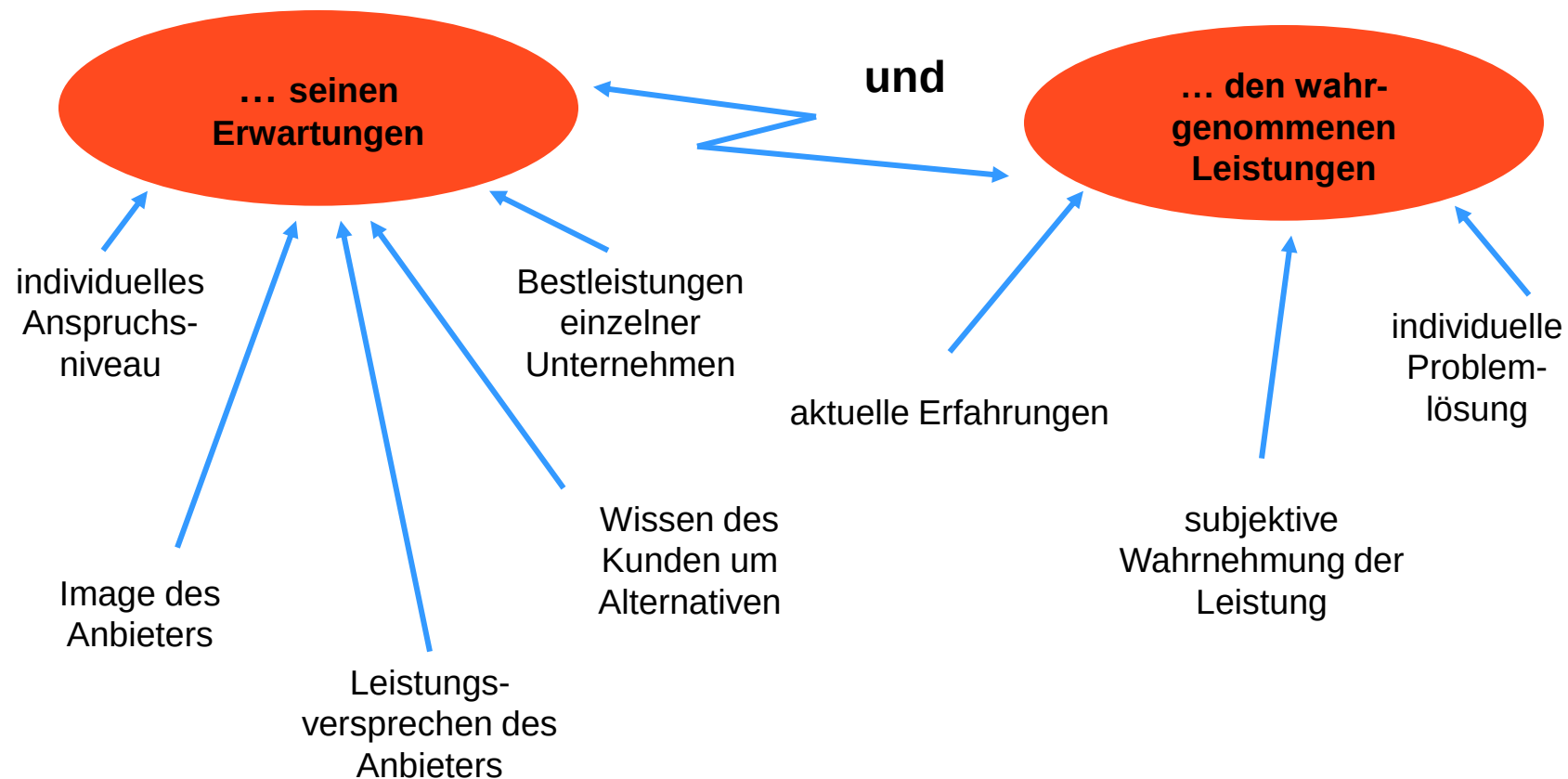
- Mustern
- Trends
- Zusammenhängen
- Beziehungen

**... in großen Datenbeständen,
die z.B. in einem Data
Warehouse gesammelt und
gepflegt werden!**



Was ist Kundenzufriedenheit?

→ das Ergebnis eines Vergleichsprozesses des Kunden zwischen ...



Ende der Leseprobe (S.11 von 30)