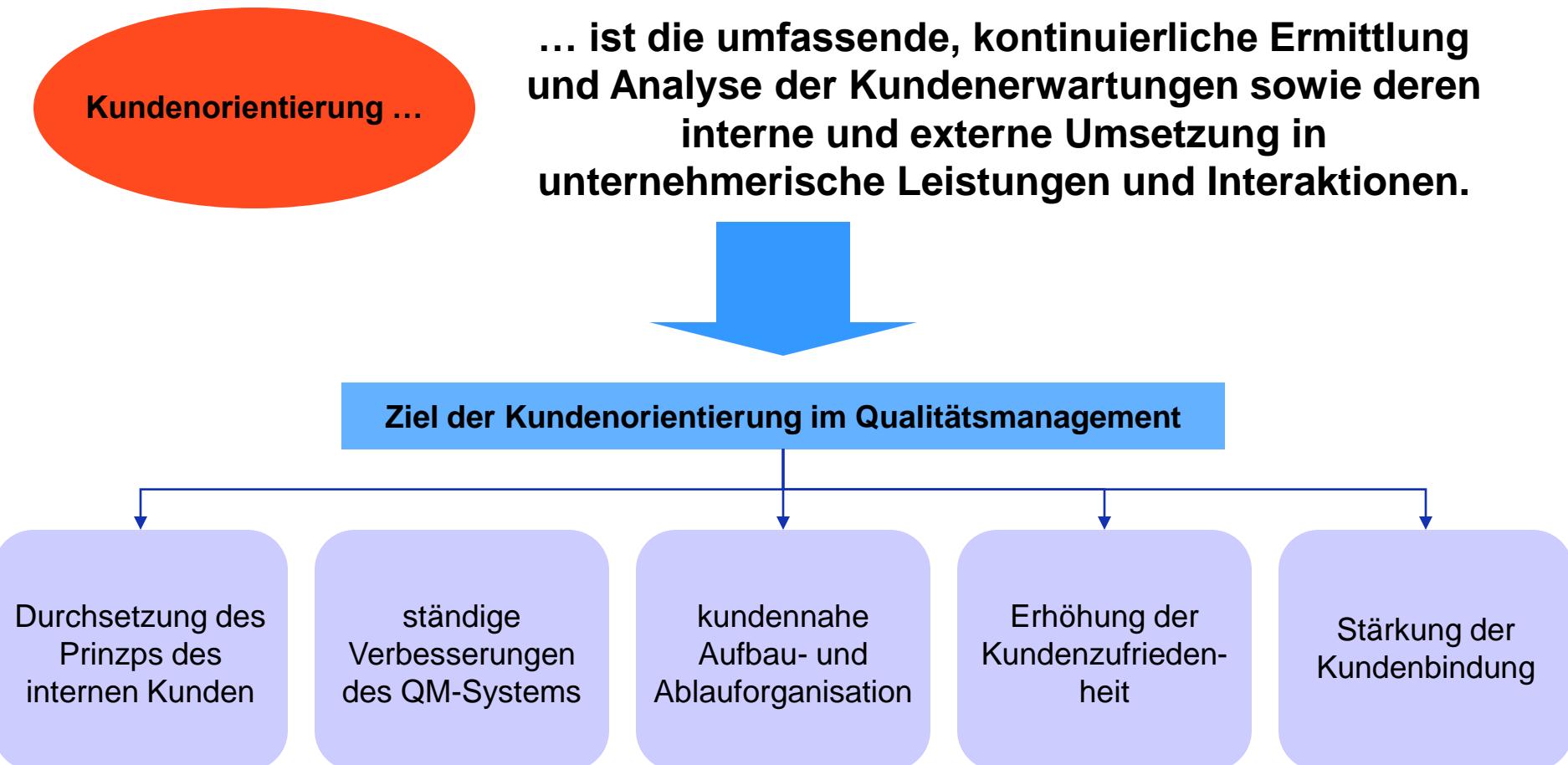


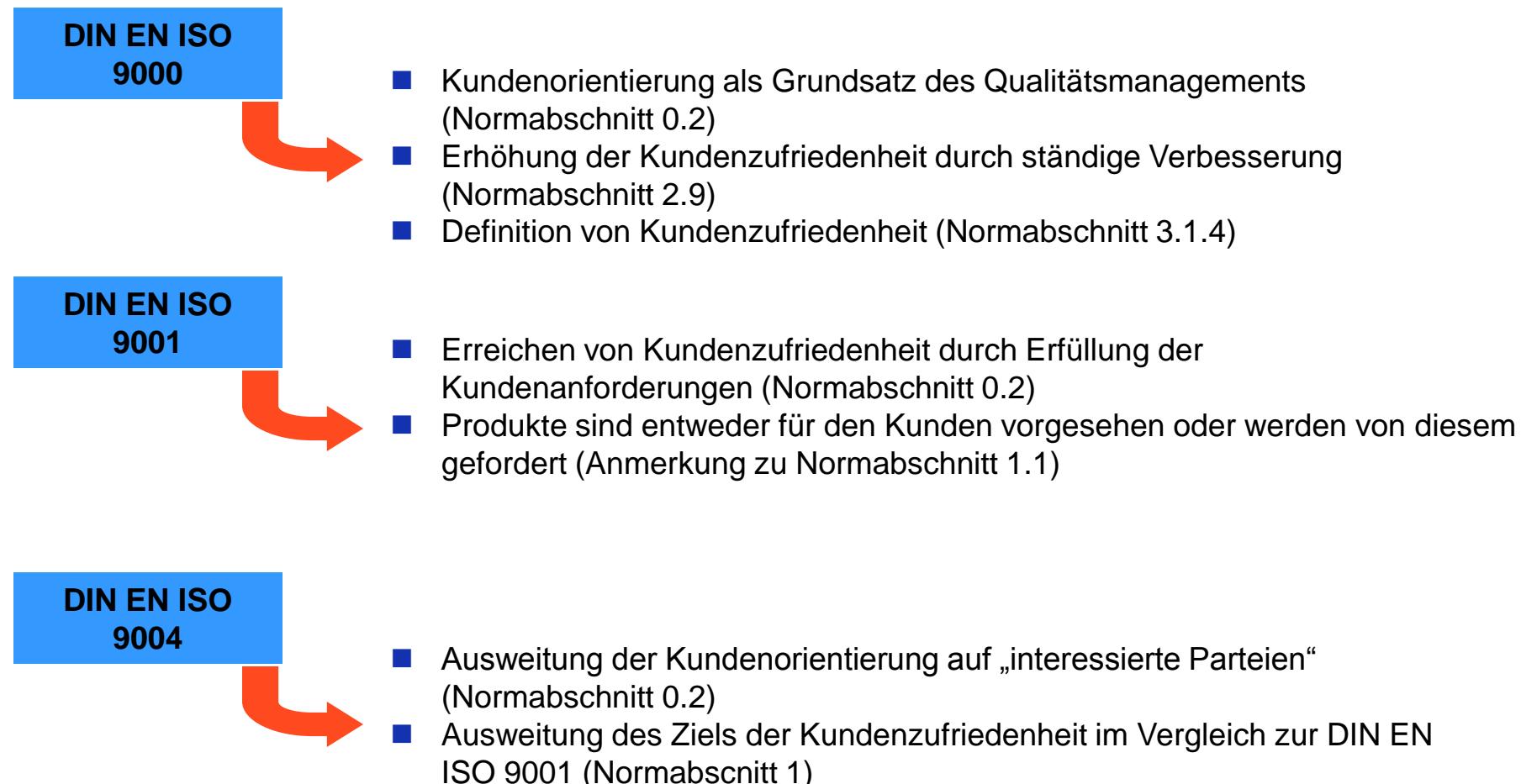
Kundenorientierung



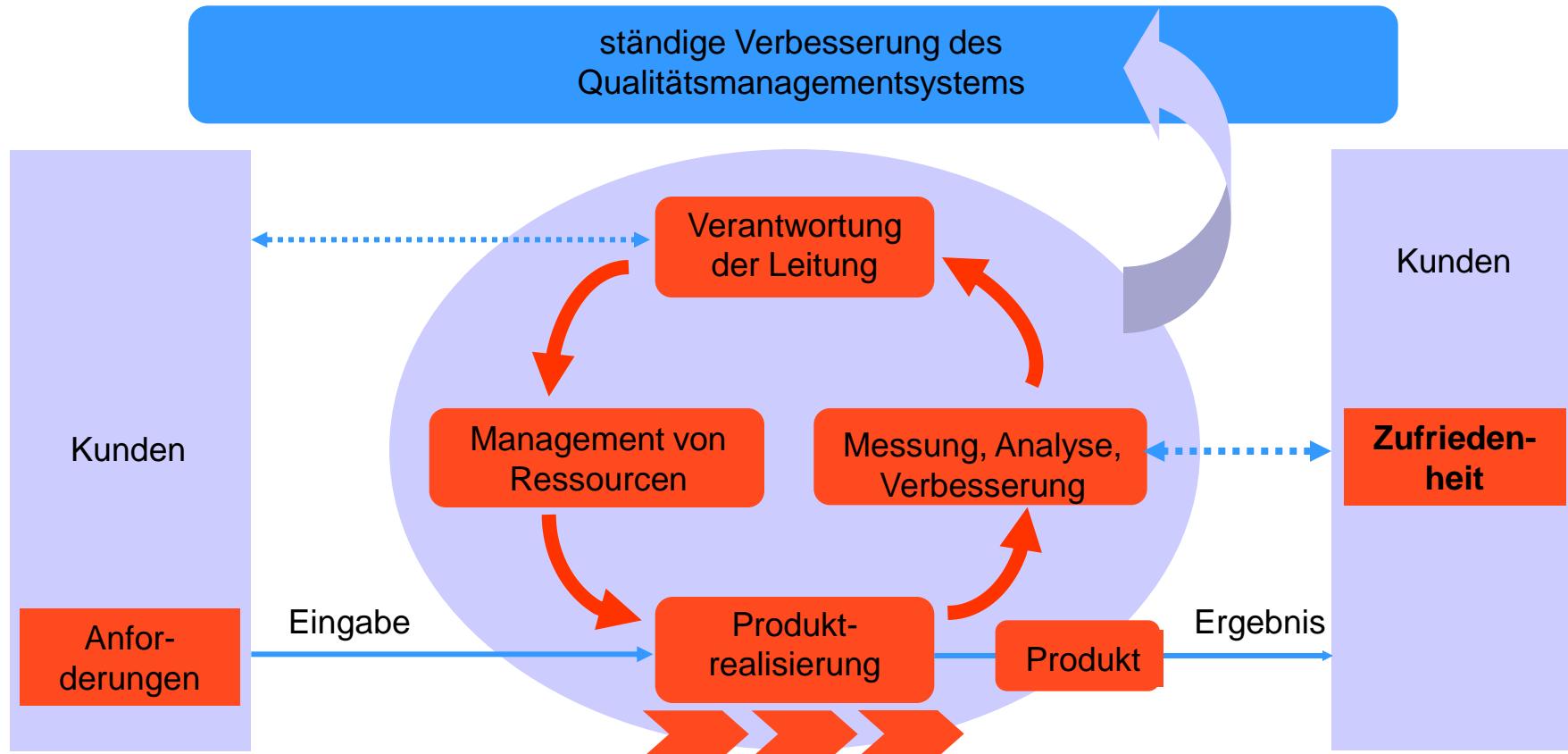
Was ist Kundenorientierung?



Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

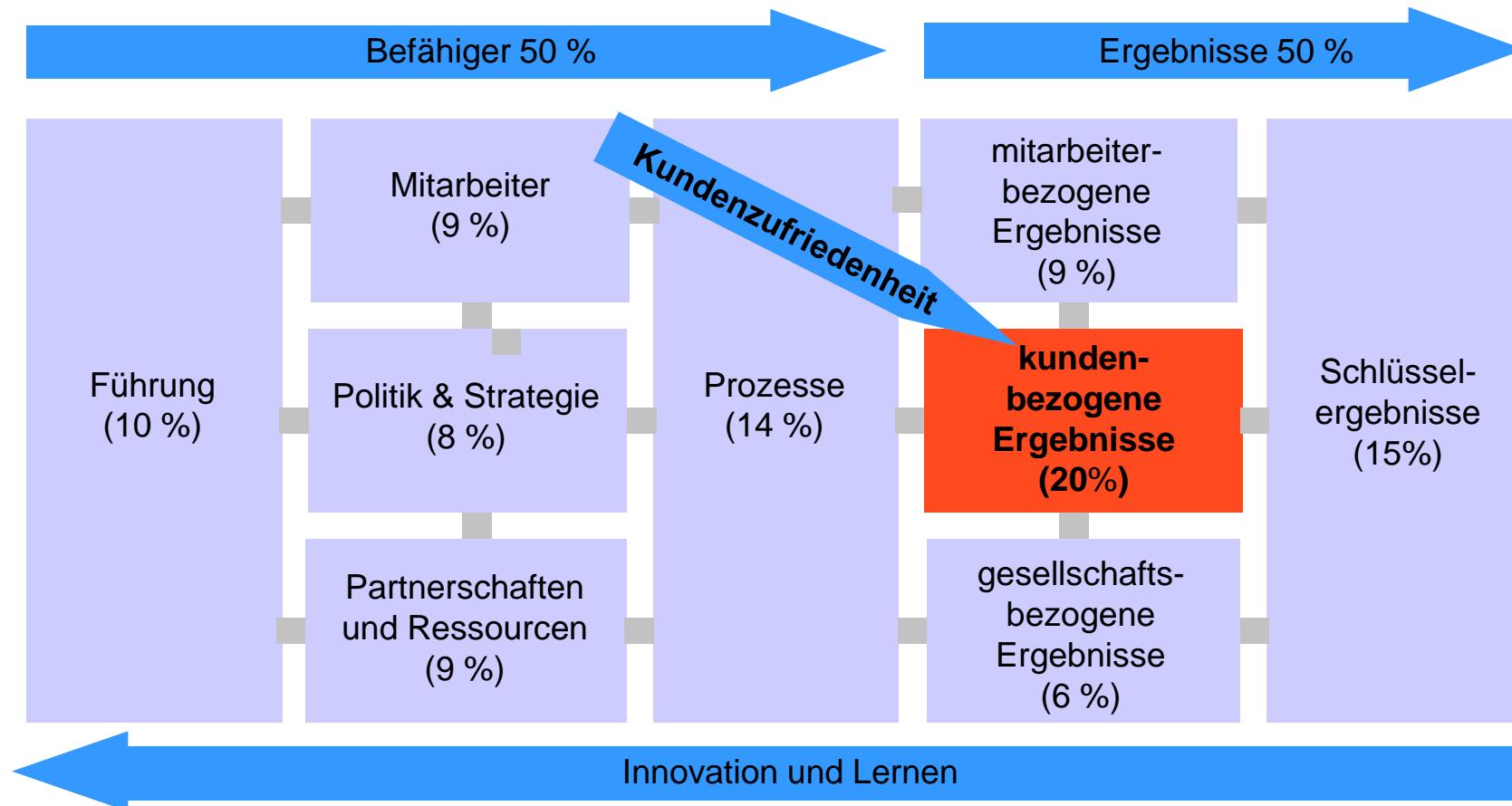


Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9001



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

Das EFQM-Modell für Excellence



→ Ziel: Business Excellence mit kundenbezogenen Ergebnissen erreichen

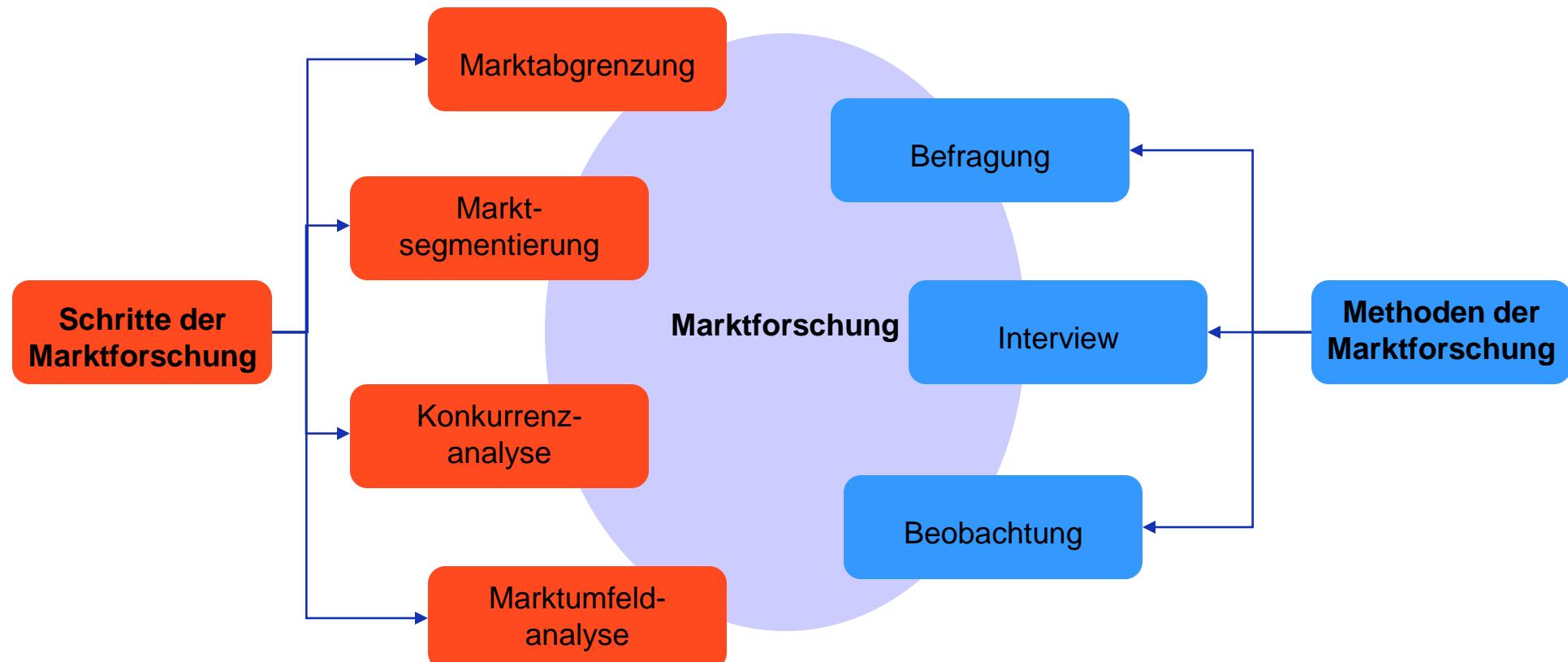
Kundendatenmanagement



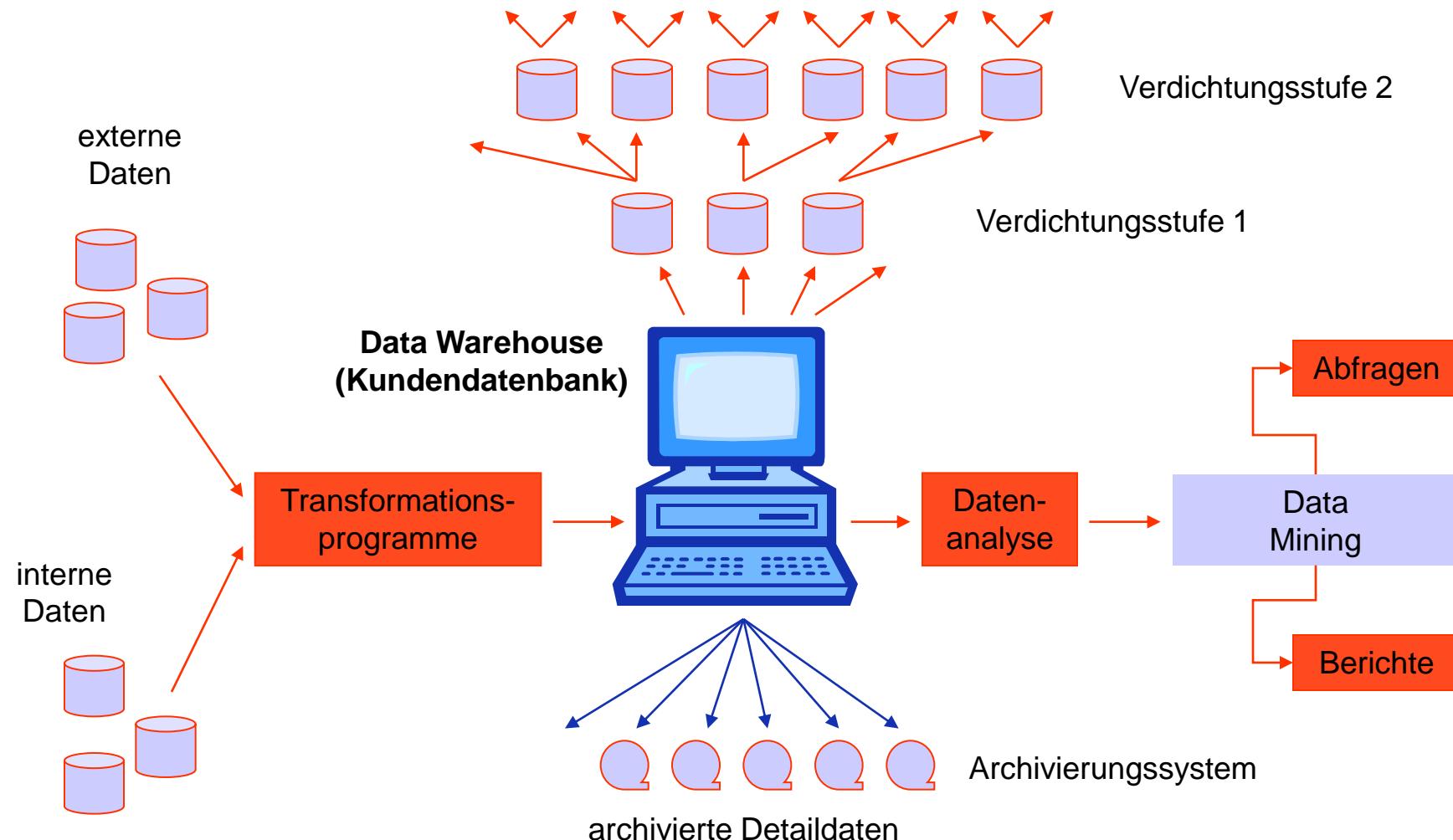
- Abkehr vom Massenmarketing zu Gunsten einer kundenindividuellen Ansprache
- Aufbereitung von Kundendaten zur Erstellung individueller Kundenprofile
- Festlegung von Kundensegmenten
- Kundeninformationen als Frühwarnsystem



Marktforschung



Data Warehouse



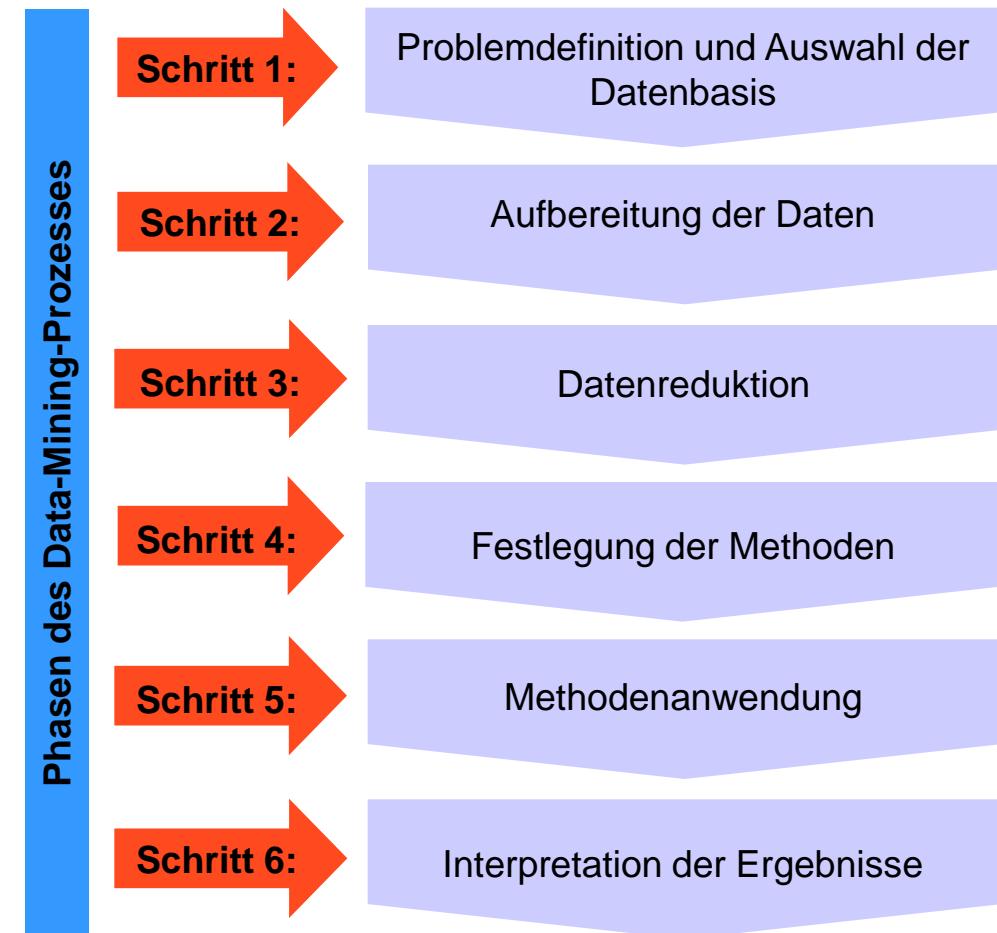
Data Mining



Erkennen von:

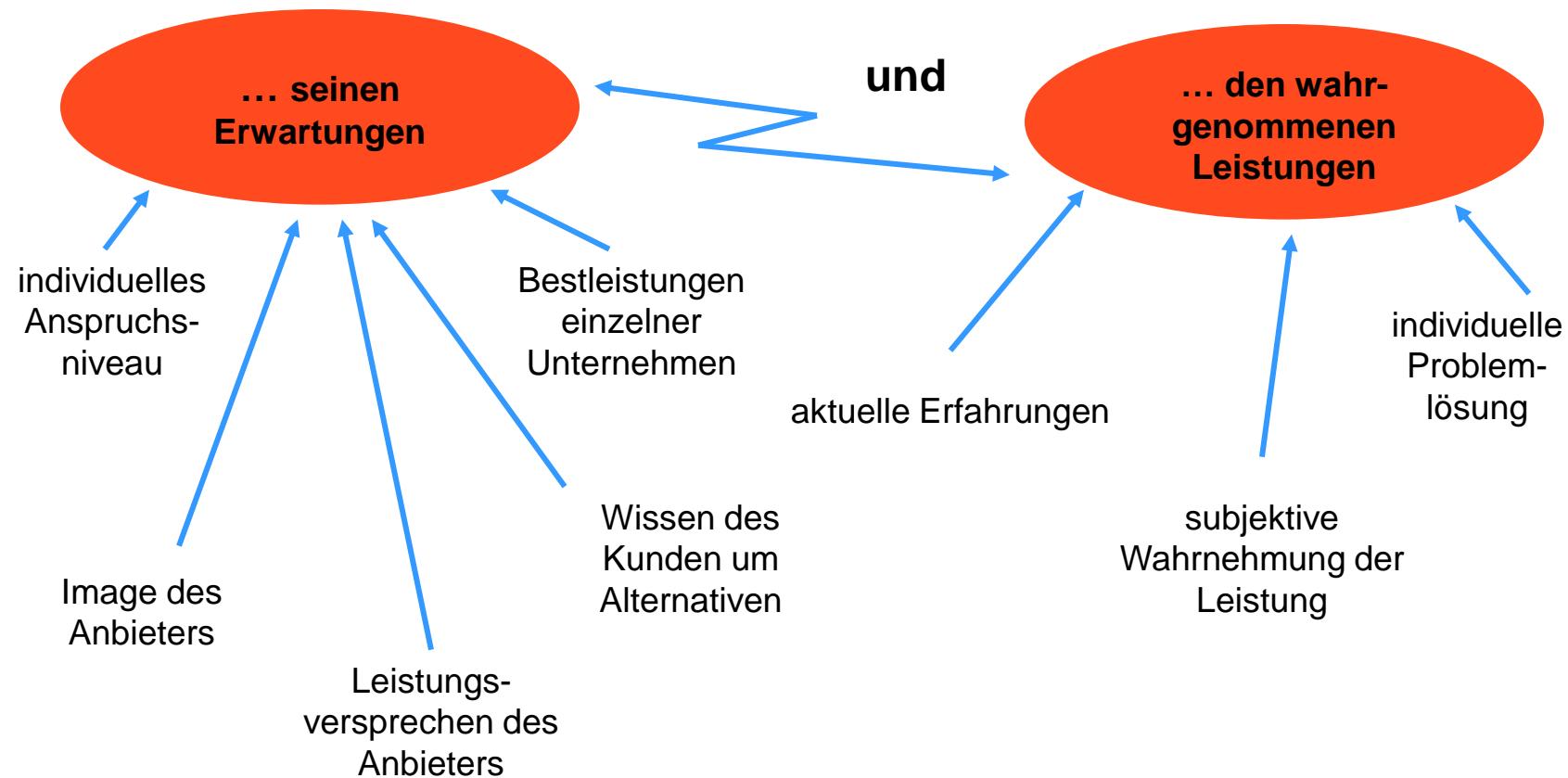
- Mustern
- Trends
- Zusammenhängen
- Beziehungen

... 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)