

# Kundenorientierung



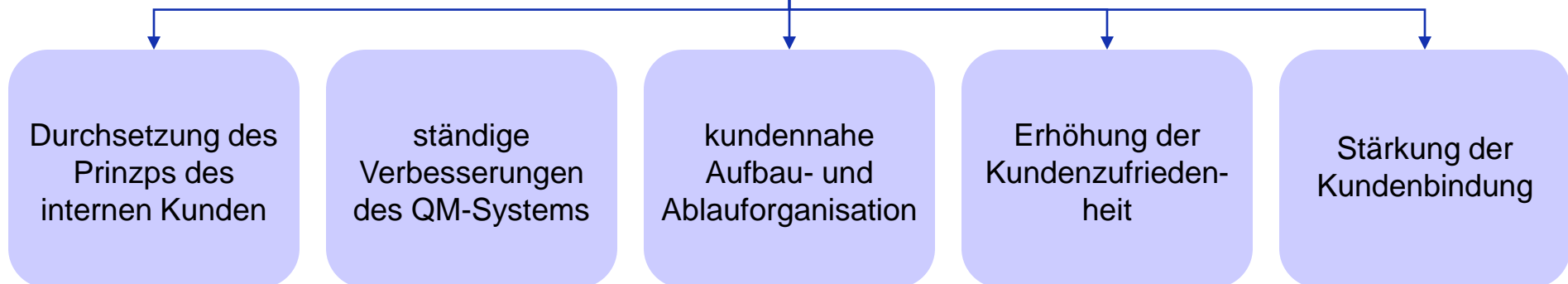
## Was ist Kundenorientierung?

**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)

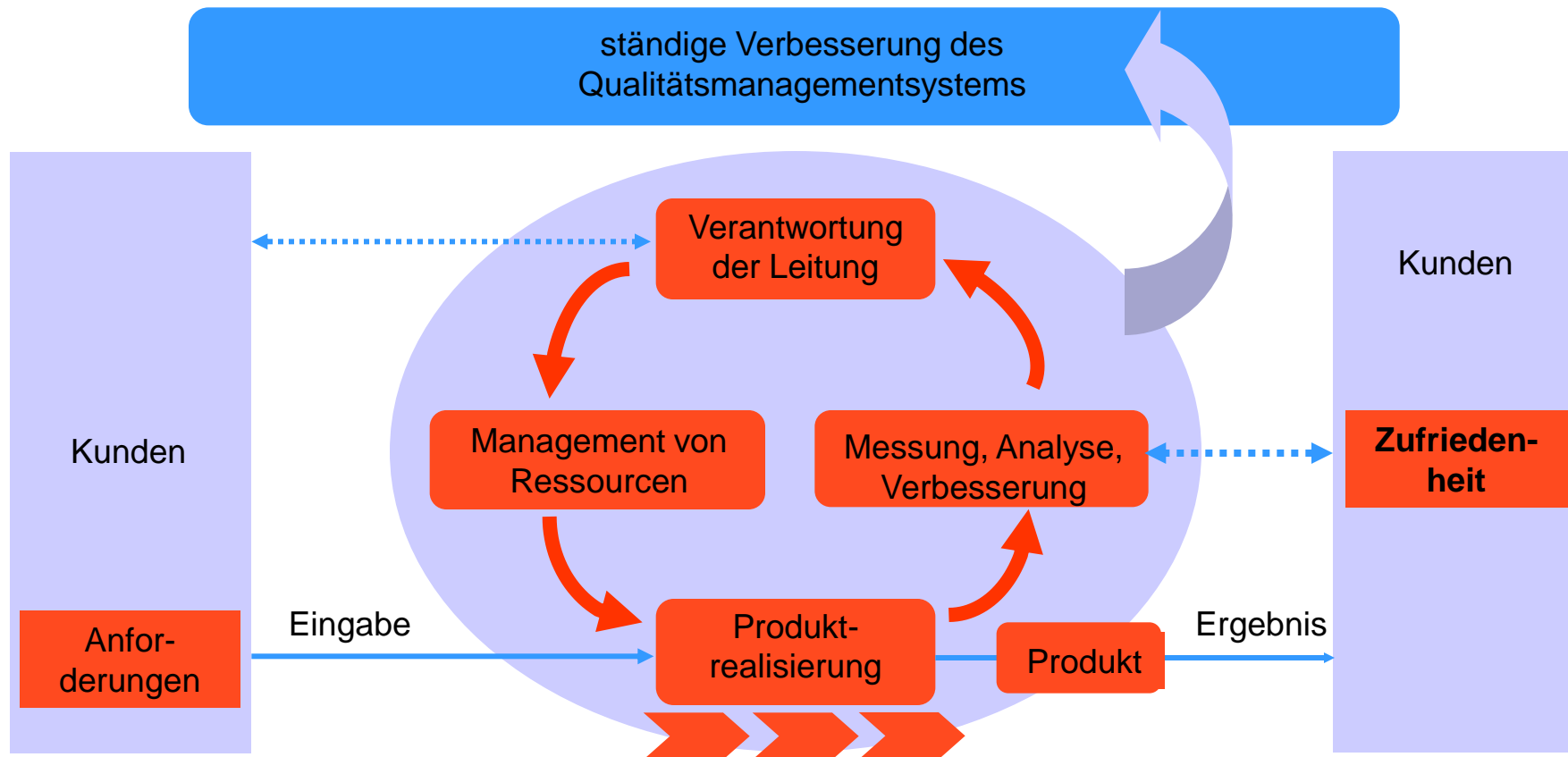
### DIN EN ISO 9001

- 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

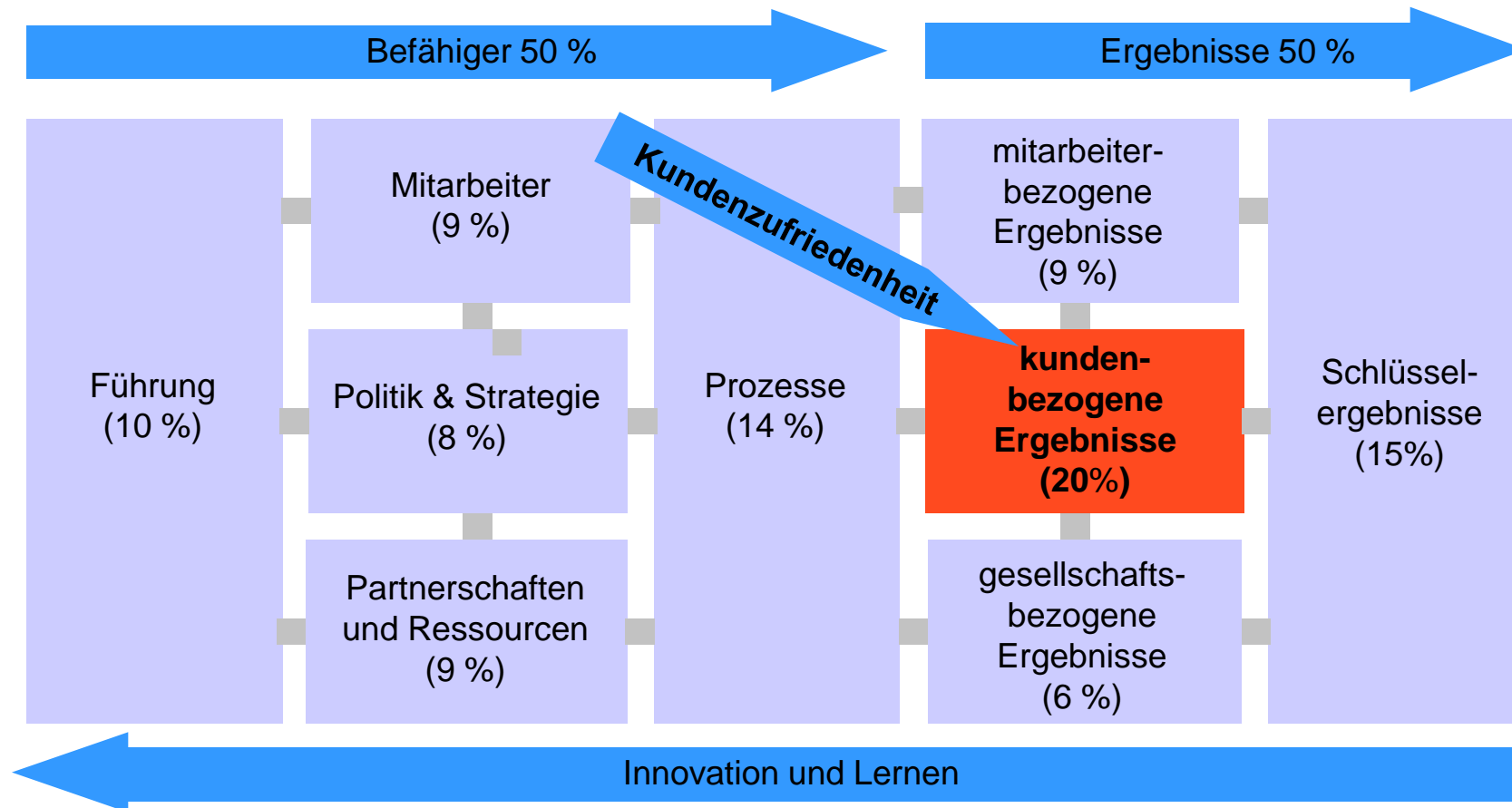
- Ausweitung der Kundenorientierung auf „interessierte Parteien“ (Normabschnitt 0.2)
- Ausweitung des Ziels der Kundenzufriedenheit im Vergleich zur DIN EN ISO 9001 (Normabschnitt 1)

## 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

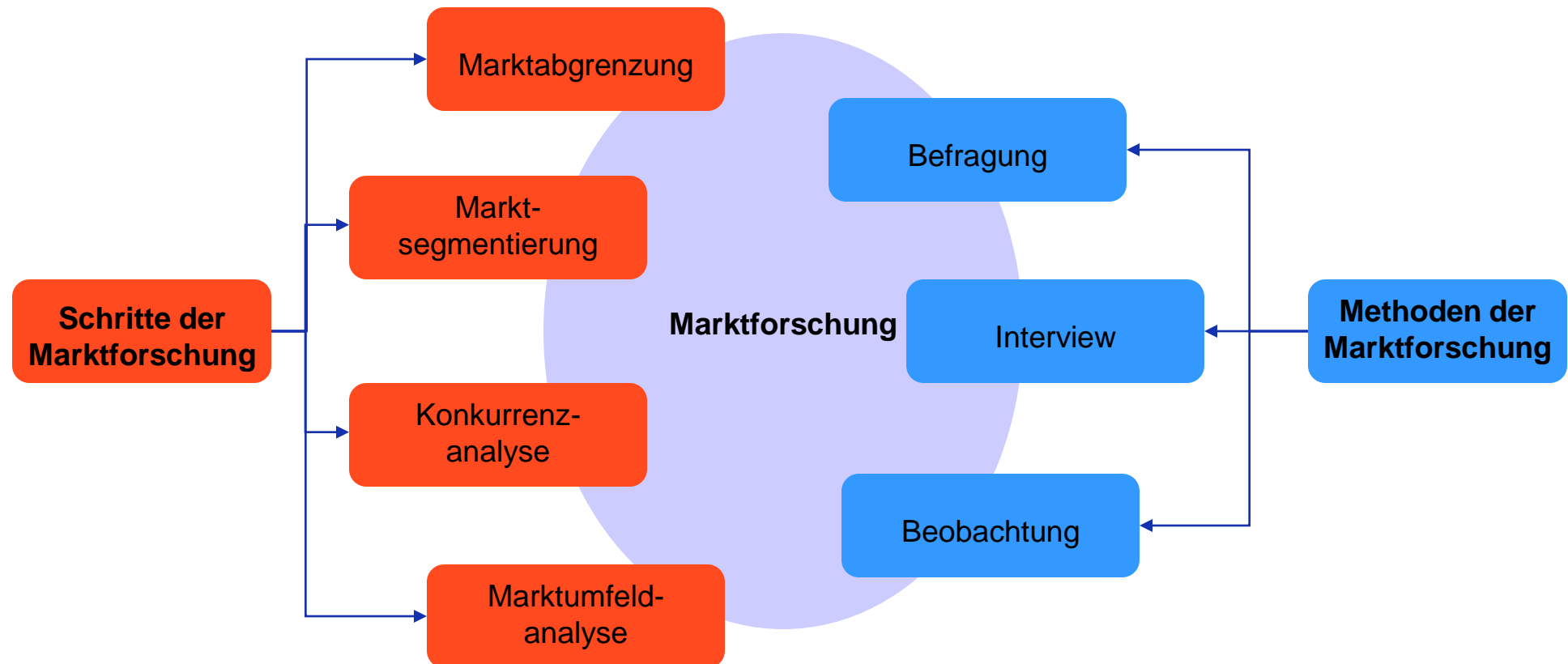


### Gründe für ein Kundendatenmanagement

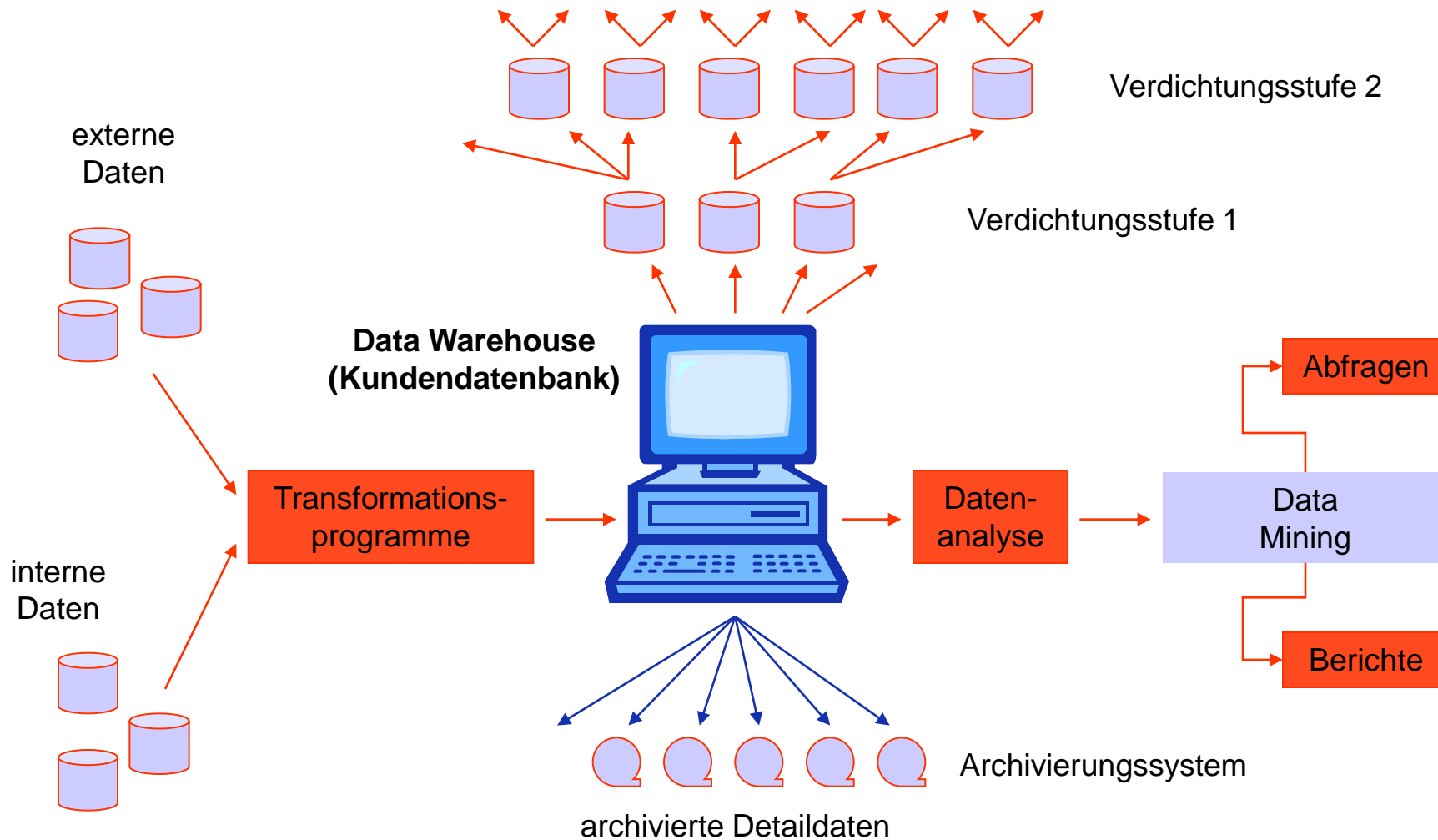
- Abkehr vom Massenmarketing zu Gunsten einer kundenindividuellen Ansprache
- Aufbereitung von Kundendaten zur Erstellung individueller Kundenprofile
- Festlegung von Kundensegmenten
- Kundeninformationen als Frühwarnsystem



## Marktforschung



## Data Warehouse





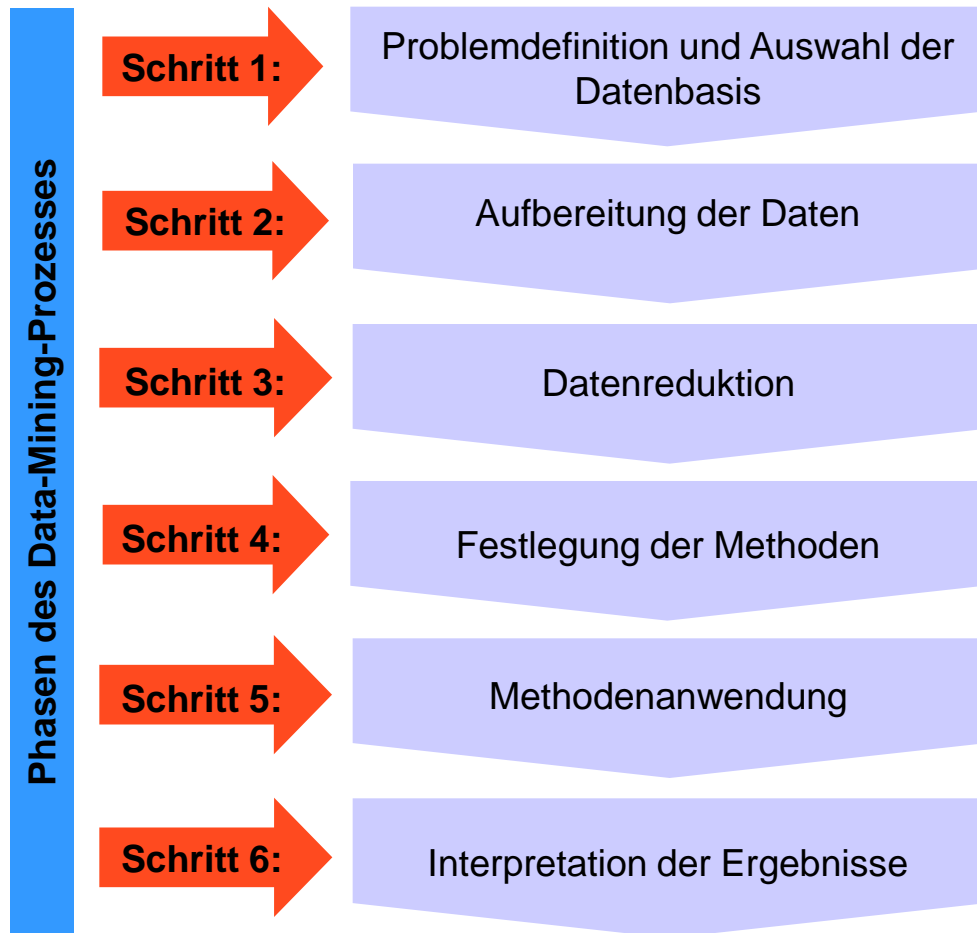
## Data Mining

### Data Mining

#### Erkennen von:

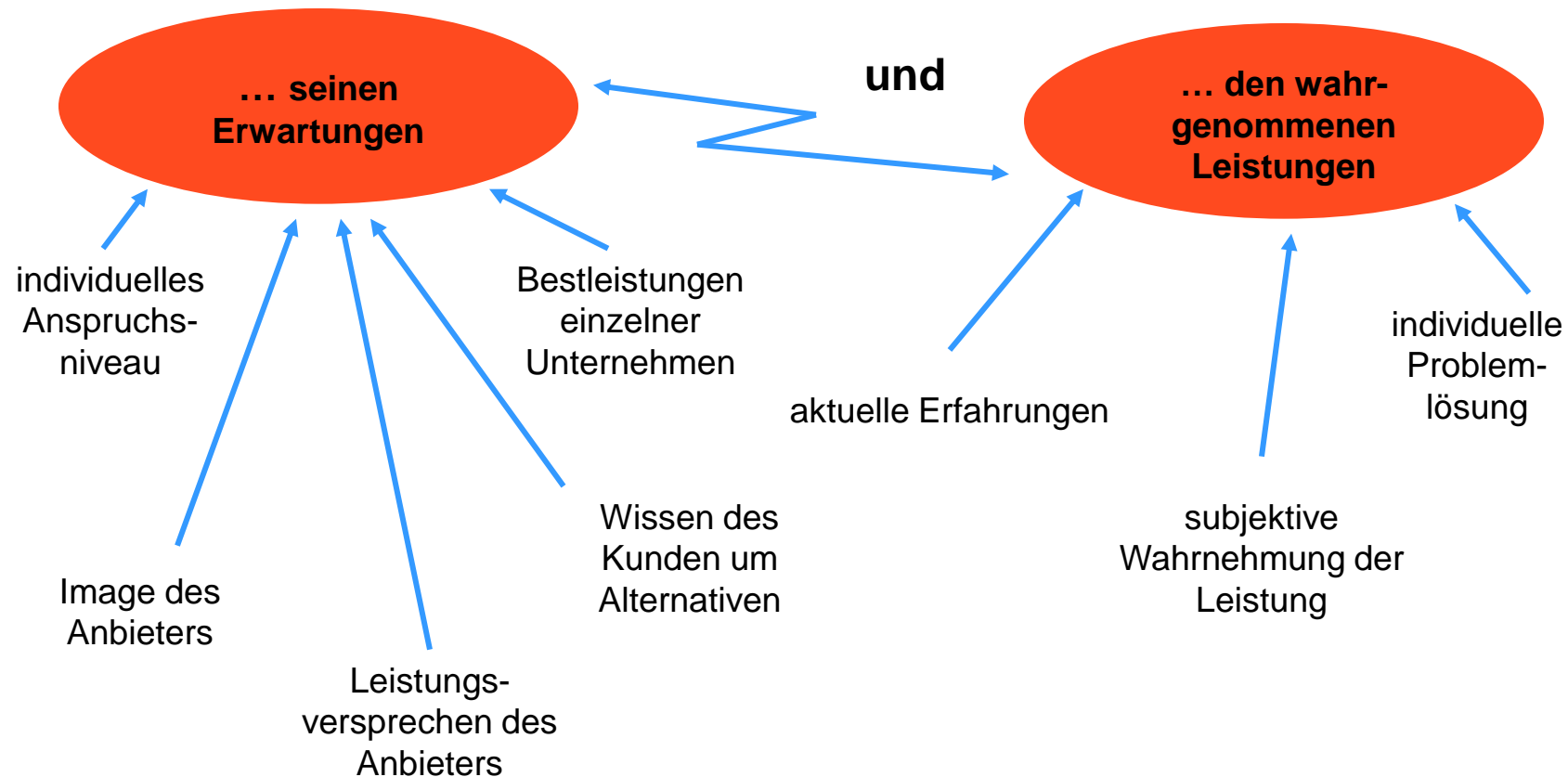
- Mustern
- Trends
- Zusammenhängen
- Beziehungen

**... 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)