

# 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

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei [beck-shop.de](http://beck-shop.de) DIE FACHBUCHHANDLUNG



## Inhaltsverzeichnis

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.

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	1
<b>1 Von der funktionalen zur Prozessorganisation</b> .....	5
1.1 Ziele der Prozessorganisation .....	15
1.2 Process follows strategy .....	21
<b>2 Der Weg zur Prozessorganisation</b> .....	27
2.1 Prozesse identifizieren .....	28
2.1.1 Prozessnotwendigkeit und Wertschöpfung prüfen ....	28
2.1.2 Prozessorientierung vs. Funktionsspezialisierung abwägen .....	32
2.2 Prozesse bestimmen .....	37
2.2.1 Prozesse kategorisieren .....	37
2.2.2 Prozesse inhaltlich ordnen .....	40
2.3 Leistungstiefe bestimmen .....	42
2.4 Prozessorganisation entwerfen .....	50
2.4.1 Grundsätzlichen Aufbau definieren .....	51
2.4.2 Hierarchie festlegen .....	55
2.4.3 Organisationseinheiten einrichten .....	59
2.4.4 Verantwortlichkeiten vereinbaren .....	64
2.5 Prozessorganisation dokumentieren .....	66
2.6 Prozesskostenrechnung einführen .....	73
<b>3 Arbeitsorganisatorische Aspekte</b> .....	79
3.1 Teamarbeit .....	80
3.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	85
<b>4 Prozesscontrolling</b> .....	89
4.1 Balanced Scorecard als Führungsinstrument .....	89
4.2 Prozessbezogene Balanced Scorecard .....	92

<b>5 Prozessleistung und Kundenzufriedenheit</b>	97
5.1 Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit	97
5.2 Kundenloyalität und ihre Komponenten	100
5.3 Kundenzufriedenheit im Rahmen der ISO 9000 ff.	103
5.4 Qualität produziert Zufriedenheit	105
5.4.1 Unterschied zwischen Sach- und Dienstleistungs- qualität	109
5.4.2 Komponenten der Dienstleistung	112
5.4.3 Aufspüren wahrnehmbarer Qualitätsmerkmale	118
<b>6 Ermittlung der Kundenzufriedenheit</b>	121
6.1 Kundenzufriedenheit messbar machen	123
6.2 Kunden befragen	125
6.2.1 Merkmalsorientierung und multiattributive Verfahren	128
6.2.2 Einstellungs- und zufriedenheitsorientierte Varianten	133
6.2.3 Ereignisorientierung	137
6.2.4 Ereignisorientierte Verfahren	140
6.3 Resümee zu den Befragungsarten	150
<b>7 Prozessbezogenes Zufriedenheitsmanagement</b>	153
7.1 Vorgehen wertanalytisch basieren	154
7.2 (Ist-)Leistungsstand analysieren	158
7.3 Soll definieren	164
7.4 Kosten zuordnen	168
7.5 Maßnahmen planen und umsetzen	171
7.6 Mitarbeiter motivieren	174
7.7 Erfolg überwachen und sichern	177
<b>8 Zusammenfassende Handlungsempfehlung</b>	183
<b>Literatur</b>	185
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	191
<b>Tabellenverzeichnis</b>	193
<b>Index</b>	195
<b>Die Autoren</b>	197