



Pressemeldung

Kundennähe in der Chefetage

Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Effizienzoptimierung, Prozessorientierung, Kostensparen: In den Chefetagen ist man mehr mit sich selbst als mit Kunden beschäftigt. Die Manager kleben an Zahlen anstatt mal mit Kunden zu reden. Die Mitarbeiter stecken im Panzer von Standards und Normen. Vor lauter Managen bleibt die Menschlichkeit auf der Strecke. Und die Kunden ergreifen panisch die Flucht. Die Wechselfreude ist so groß wie nie – und in den meisten Fällen hausgemacht.

Wenn die Führungselite den Bezug zur Basis und damit zum Kunden verliert, entsteht eine kundenfeindliche Unternehmenskultur, die bei den Mitarbeitern an der Front zwangsläufig dafür sorgt, dass die Nähe zum Kunden verloren geht. Eine für jedes Unternehmen fatale Entwicklung, denn das Machtverhältnis hat sich unumkehrbar zu Gunsten des Kunden gewandelt. Anstatt die Kunden einseitig zu berieseln und ihnen zwangsweise das aufzudrücken, was das Unternehmen für gut und richtig hält, gilt es nun, die internen Abläufe sowie das Marketing und den Vertrieb mit den Kunden gemeinsam zu organisieren. Der treudoofe Kunde war gestern. Wer heute nicht nach den Regeln der Kunden spielt, spielt morgen nicht mehr mit. Der Kunde ist der wahre Boss. Deshalb, so lautet das Fazit von Anne M. Schüller, Managementconsultant und Expertin für Loyalitätsmarketing, gehört der Kunde in die Chefetage und an den Vorstandstisch. Und deshalb brauchen Unternehmen einen neuen Führungsstil: die kundenfokussierte Mitarbeiterführung.

In ihrem Buch rückt die Autorin den Kunden kompromisslos in den Fokus aller unternehmerischen Aktivitäten. Wie der ‚neue‘ paradoxe Kunde tickt, wie Manager zu Menschenverstehern werden, welche Rahmenbedingungen eine unternehmensweite Kundenfokussierung ermöglichen, wie das Können und insbesondere das Wollen der Mitarbeiter hierzu aktiviert werden kann: Das Buch gibt die passenden Antworten. Bisweilen provokant, doch immer motivierend und praxisorientiert zeigt es Schritt für Schritt, wie ein kundennahes Management und eine kundenfokussierte Mitarbeiterführung umgesetzt werden können. Dazu gibt die Autorin den Führungskräften einen reichhaltigen Werkzeugkasten mit sofort umsetzbaren Maßnahmen in die Hand. Zahlreiche Checklisten und praktische Beispiele vervollständigen das Werk. Ein ‚must‘ auf dem Schreibtisch all derer, die ihr Unternehmen zukunftsfähig machen wollen.



Bibliographie



Anne M. Schüller

Kundennähe in der Chefetage

Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Orell Füssli, Zürich 2008, 26,50 Euro / 44.00 CHF

255 Seiten, ISBN: 978-3-280-05282-2

ausgezeichnet mit dem Wirtschaftsbuchpreis 2008

www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com

Rezensionsexemplar

Orell Füssli Verlag Zürich

Telefon: +41(0) 44 466 73 85

Telefax: +41(0) 44 466 74 12

Mail: presse@ofv.ch

Web: www.ofv.ch

Die Autorin



Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und achtfache Buchautorin gehört zu den besten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet als Referentin und Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft.

Anne Schüller Marketing Consulting

Office: 0049 89 6423 208

Mobil: 0049 172 8319612

info@anneschueller.de

www.anneschueller.de