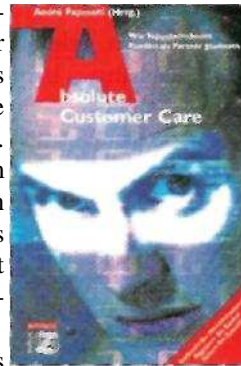


Care for the Customer

Kundenorientierung - keine Frage! Nur wie, ist oft die alles entscheidende Frage in Unternehmen. Diesem Problem haben sich Experten und Praktiker aus Unternehmen mit hoher Kundenorientierung angenommen. Aus ihren Beiträgen hat Herausgeber Andre Papmehl das Buch »Absolute Customer Care« zusammengestellt. Im Grundlagenteil geht es darum, welche Voraussetzungen Unternehmen schaffen müssen, um sich effizienter um ihre Kunden zu kümmern. Im Praxisteil berichten Unternehmensvertreter, welche Strategien zur Verbesserung der Kundenorientierung am erfolgreichsten waren und wie sie es geschafft haben, aus ihren Kunden Mit-Unternehmer zu machen. Das Beispiel der Robert Bosch AG zeigt, wie die Kundenorientierung durch individuelle Beratungsleistungen durch die Mitarbeiter gesteigert werden konnte. Wer noch mehr über Kundenorientierung erfahren will, findet bei den »Perspektiven« interessante Anregungen, wie Customer Care global umgesetzt werden kann.



acquisa
meint:

Eine reichhaltige Sammlung praktischer Ideen und erprobter Strategien aus Unternehmen, die schon Erfahrungen mit Kundenorientierung gesammelt haben. Übersichtliche und systematische Darstellung. *Absolute Customer Care*, Andre Papmehl, (Hrsg.), Signum, 348 Seiten. 54- DM