

André Papmehl (Hrsg.)

Absolute Customer Care

Signum-Verlag, Wien 1998, 320 Seiten, DM 54.–

Noch ist in vielen Unternehmen Kundenorientierung eher Lippenbekenntnis denn gelebte Praxis. Wird Kundenorientierung wirklich ernst genommen, muss sie «als kontinuierlicher Veränderungsprozess das ganze Unternehmen erfassen», wie es Fahbusch im Vorwort des Buches richtig formuliert. Was dies heisst, wird in den einleitenden Grundlagenartikeln herausgearbeitet. So ist z.B. Schröder zuzustimmen, wenn er gelebte Kundenorientierung als Resultat eines langwierigen Veränderungsprozesses beschreibt, bei dem die Mitarbeiterorientierung zum kritischen Erfolgsfaktor wird. Eine Reihe von Praxisbeschreibungen aus dem Service- und Industriebereich fächert das Thema Kundenorientierung weit auf.

Dass der Erkenntnisgewinn dabei mehr in die Breite als in die Tiefe geht, ist wohl nicht zu vermeiden, doch wäre der Lerngewinn grösser, wenn sich die Autoren dazu hätten durchringen können, ihre Beiträge nicht nur als «Erfolgsstory» zu verfassen, sondern mehr auch Auskunft über die Widrigkeiten und Hemmnisse der abgelaufenen Prozesse zu geben.

Gerade weil das Thema in vielen Facetten ausgebreitet wird, hätte man sich vom Herausgeber mehr Orientierung durch einen Bezugsrahmen gewünscht. Doch schon die Auswahl der Beiträge lässt den Eindruck aufkommen, dass das Sammeln von Autoren wichtiger war als die inhaltliche Durchdringung des Themas (So wirkt der Beitrag von Wollert über Imageprobleme des Handels als Fremdkörper, die Reflexionen von Sprenger und Fuchs zum Thema «Kundenorientierung» sind sich nicht nur im einleitenden Beispiel sondern auch in ihrer inhaltlichen Botschaft zu ähnlich. Warum die abschliessenden Beiträge unter dem Stichwort «Perspektiven» gesammelt wurden, ist mir ausser beim Beitrag von Walsh nicht recht klar geworden). Leider nutzt auch der Herausgeber in seinem Schlusskapitel nicht die Möglichkeit, das Thema kritisch zu reflektieren, sondern liefert eher ein Patchwork von Gedankensplittern und Schlagworten ab. So bleibt der Eindruck, den das Buch hinterlässt, doch eher zwiespältig.