

Anforderungen im Mittelpunkt – Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

26. Januar 2010

Nach ISO 9001 müssen Unternehmen die Anforderungen der Kunden nicht nur genau kennen. Sie müssen diese - wo immer das möglich ist - sogar übertreffen.

Für diese Norm steht der Kunde im Mittelpunkt!. Völlig zu recht! Schließlich entscheidet er alleine über Qualität von Leistung oder Produkt.



Anspruchsvolle Kunden als Herausforderung verstehen

Kundenerwartungen sind in den letzten Jahren erheblich gestiegen: Niedrige Preise bei hoher Qualität und Top-Service rund um die Uhr. Demnach muss jede Organisation die Anforderungen der Kunden ermitteln. Es ist eine zentrale Führungsaufgabe, diese Zusammenhänge im Unternehmen zu kommunizieren und die entsprechenden Maßnahmen einzuleiten.

Unterscheiden Sie zwischen expliziten und impliziten Kundenanforderungen

Explizite Kundenanforderungen sind die Erfüllung der zuvor eindeutig festgelegten Leistungen. Beim Kundendienst am Auto beispielsweise erwartet der Wagenhalter, dass die im Scheckheft vorgegebenen Arbeiten (Ölwechsel, Bremsbeläge etc.) durchgeführt wurden.

Als implizite Kundenanforderung setzt er außerdem nicht nur voraus, dass er über zusätzlich anfallende

Reparaturen frühzeitig informiert wird, sondern auch dass der Monteur z. B. nicht sein Handschuhfach durchwühlt und nicht im Auto raucht.

Hier geht's zum Download [„Suchfelder zur Ermittlung von Kundenanforderungen“](#)

Heißer Tipp

Nicht nur ausdrücklich Vereinbartes zählt. Latente Kundenanforderungen sind mindestens genauso wichtig. Es ist die Aufgabe der Führungskraft, diese zu ermitteln und dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter im Betrieb auch die unausgesprochenen Wünsche der Kunden berücksichtigen.

Qualitätszirkel zum besseren Kundenverständnis errichten

Welche Kundenanforderungen in den einzelnen Abteilungen und dem gesamten Unternehmen gibt, lässt sich am besten in einem Qualitätszirkel ermitteln. Die Suchfelder aus dem Praxistool können dabei als Grundlage für erstes Workshop dienen. Die Ergebnisse sollten gesammelt und systematisiert an alle Mitarbeiter weitergereicht werden. Daraus lassen sich konkrete Maßnahmen ableiten, die - konsequent umgesetzt - die Kundenzufriedenheit in kurzer Zeit nachhaltig steigern.

Beschwerden zu Gold verarbeiten

Ein wirksames Beschwerdemanagement kann explizite wie implizite Kundenwünsche greifbar machen. Als Führungskraft sollten Sie regelmäßig die eingehenden Beschwerden nach Art und Häufigkeit auswerten. Probleme können nur gelöst werden, wenn sie bekannt sind!

Übersicht zum Download

Die [Übersicht: Quantitative und qualitative Beschwerdeanalyse](#) zeigt Ihnen die Vorgehensweise.

Präzise Auswertung öffnet neue Märkte

Beschwerden können mitunter innovative Ideen zutage fördern. Wenn diese entsprechend weiterverfolgt werden, können sie Türen zu neuen Absatzmärkten aufstoßen. Es ist deshalb Führungsaufgabe, Kundenrückmeldungen mit der Forschungs- und Entwicklungsabteilung oder dem Vertrieb konstruktiv zu diskutieren. Dadurch können Produkt- bzw. Dienstleistungskonzepte nachhaltig auf bestimmte Kundengruppen abgestimmt werden.