

TeleTalk

Ausgabe: 9 / 2007
Seite: 87
Rubrik: Buchtipps
Titel: Kundendialog in der Praxis

Von

C.-M. Brasch, K. Köder, R. Rapp, *Praxishandbuch Kundenmanagement*, Wiley-VCH, Weinheim 2007

Kundendialog in der Praxis

Im Grunde dreht sich für Unternehmen alles um den Kunden: Ohne Kunden kein Absatz, ohne Absatz kein Geschäft, ohne Geschäft kein Unternehmen. Nur: Was will der Kunde, warum will er es und wann will er was? Das sind die Fragen, die Unternehmen bewegen und die den Kundendialog und das gesamte Kundenmanagement bestimmen. Wie können Unternehmen Kunden gewinnen, halten, entwickeln, pflegen und steuern? Die Autoren des „Praxishandbuch Kundenmanagement“ haben dazu den so genannten Ultima-Ansatz entwickelt, ein Akronym für: unternehmensweite Kundenstrategie, Leadership, transparente Kundenorganisation,

Integration von Wirtschaftlichkeit und Steuerung, Management von Kundenkontakten sowie Anpassung von IT-Systemen.

Das Buch entfaltet fast in Form eines Lehrbuchs die einzelnen Komponenten des Konzepts. Neben einer Einordnung in den gesamten Komplex der Kundenbeziehung steht für jedes einzelne Element des Ultima-Ansatzes ein Umsetzungsteil, der den Lesern eine detaillierte Vorlage für die schrittweise Einführung in den Unternehmensalltag und die Geschäftsprozesse geben will. Begleitet wird das jeweils von Praxisbeispielen und Checklisten, auch Hinweise auf mögliche Stolpersteine und Schwierigkeiten fehlen nicht. Ein umfangreiches Literaturverzeichnis und ein brauchbares Register runden das Werk ab, das einen guten Einblick gibt in die Komplexität des Themas.

Praxishandbuch Kundenmanagement. Grundlagen, Fallbeispiele, Checklisten nach dem ULTIMA-Ansatz. Cam-Mai-Brasch, Kerstin Köder, Reinhold Rapp, 466 Seiten, ISBN 978-3-527-50250-9, Wiley VCH-Verlag, Weinheim 2007. 49,90 Euro

