

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung

Vortrag von Uwe Weinreich



Diplom-Psychologe, Jahrgang 1961

1989 - 1991 Wissenschaftliche Tätigkeit im Bereich Organisationsentwicklung
1991 - 1999 freiberuflicher Managementberater und -trainer
seit 1999 Geschäftsführer der Weinreich Unternehmensberatung GmbH
1999 Start des Kundenforschungs-Tools evidao
2002 Weltpremiere: Managementtraining mit Orchester
2004 Erster Anbieter für SMS-Coaching als Blended-Learning-Element

Weinreich Unternehmensberatung GmbH
Donnerschwer Str. 91
DE 26123 Oldenburg
info@weinreich.com
<http://kundenorientierung.de>



Das Dilemma der Kundenorientierung

Je besser wir werden,

desto treuloser werden die Kunden!

Machen wir etwas falsch?

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Was läuft schief im Kundenmanagement?

- Veränderungen in Kundenwünschen und –bedürfnissen werden zu spät erkannt (Trendscouts sind besser als Kundenbefragungen!)
- Kunden werden als rational agierende Wesen betrachtet
- Kunden und Unternehmen sind getrennte Welten
- Managementfehler (z.B. „Mehr des Gleichen“ oder „Risikofaktor Erfolg“)

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Was ist zu tun?

Setzen Sie das um, wovon alle reden:



>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung

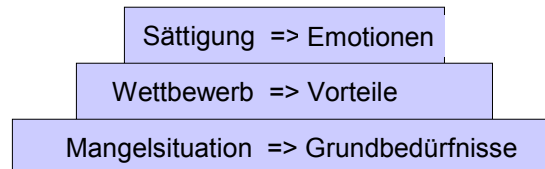


Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Kunden brauchen Emotionen!

Die historische Entwicklung der Kundenbedürfnisse



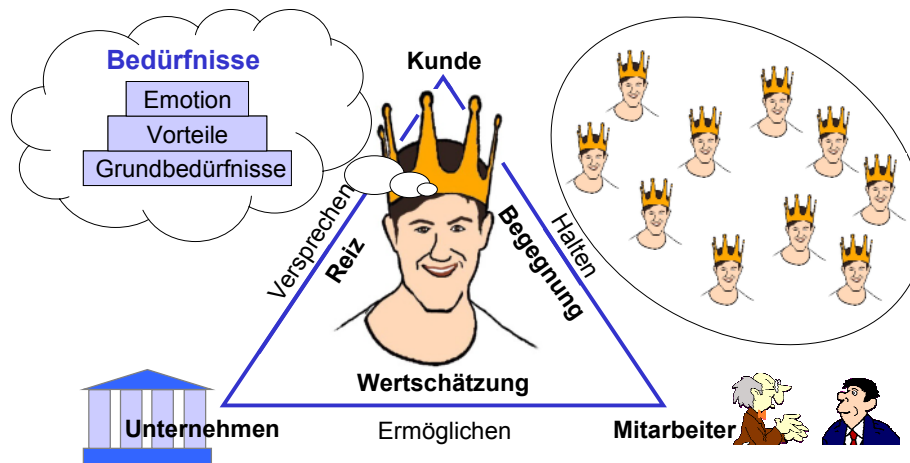
>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Emotionen und soziales Marketing



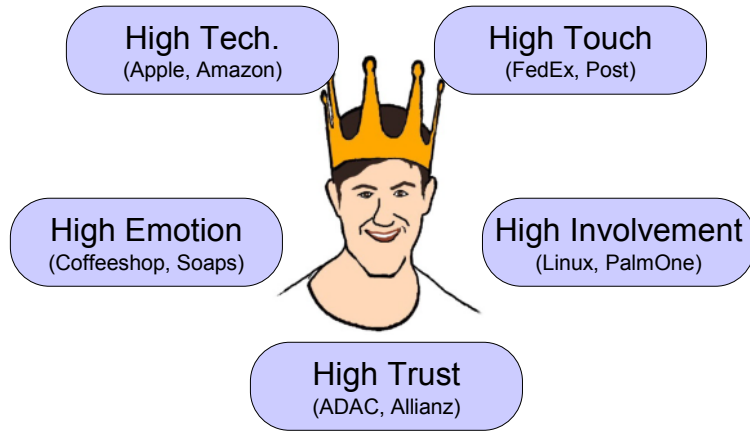
>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Neue Chancen



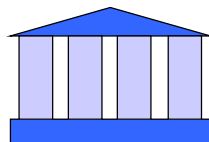
>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



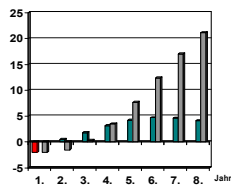
Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



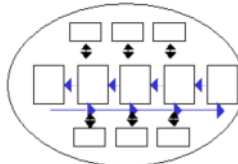
Organisationale Entwicklung fördern



- Ziele
- Strategie
- Ressourcen



- Kundenanalysen (nicht nur Befragungen!)
- Benchmarking



- Prozesse
- Wissens- und Innovationsmanagement
- Führung



- Schulung
- Mentoren
- Wissen nutzen: Kunden- und Mitarbeiterworkshops

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Frage:

Können Kunden **Ihr** Unternehmen entwickeln ?

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



So könnte es aussehen:

- Kunden sind Gestalter Ihres Unternehmens
- Produkte, Prozesse und Kundeninteraktionspunkte haben einen emotionalen Wert
- Sie ermöglichen Ihren Kunden Berührung und Identifikation
- Menschliche Netzwerke tragen Ihr Geschäft
- Sie sind den Kunden nah
- Sie überraschen, verunsichern und begeistern
- Kunden tragen Ihr Marketing
- Ihr Unternehmen managet aktiv Vertrauen
- Ihr Unternehmen ist eine Persönlichkeit

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung

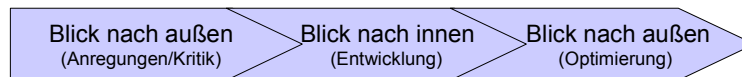


Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich



Psychologische Hilfen

- Denken Sie groß! Sie können meistens sehr viel mehr erreichen als Sie glauben.
- Denken Sie langsam! Es braucht aber immer viel mehr Zeit als zunächst eingeplant war.
- Halten Sie sich an die Entwicklungsphasen



- Suchen Sie sich ein unterstützendes Netzwerk
- Danken Sie für kritisches Feedback und machen Sie weiter. Maximal 10% werden eine echte Erneuerung sofort spontan aufgreifen.

>> Kunden als Treiber der Organisationsentwicklung



Weinreich Unternehmensberatung GmbH
© Uwe Weinreich

