

Wie man Kundenorientierung erzeugt

(mit Werner Bierend)

Wenn Sie etwas nachdenken, fallen Ihnen sicher einige Unternehmen ein, mit denen Sie als Kunde (privat oder geschäftlich) besonders zufrieden sind. Was sind die Gründe für diese gute Beziehung?

<u>Name des Unternehmens</u>	<u>Gründe</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____

Finden Sie nun drei Firmen, mit denen Sie privat oder geschäftlich zu tun haben, mit denen die Geschäftsbeziehung durchschnittlich ausgeprägt ist. Geben Sie Gründe für diese mäßige Beziehung an.

<u>Name des Unternehmens</u>	<u>Gründe</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____

Denken Sie nun an drei Unternehmen, mit denen Sie die Geschäftsbeziehung abgebrochen haben und finden die Gründe dafür!

<u>Name des Unternehmens</u>	<u>Gründe</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____