

Vorwort

Wie viele Bücher zum Thema Kundenorientierung müssen noch geschrieben werden? Wie viele Trainings brauchen deutsche Verkäufer noch, um endlich die wahre Botschaft zu verstehen? Wie viele Trainerinnen und Trainer wollen sich an dieser Aufgabe noch versuchen?

Natürlich, auch nach dem vorliegenden Buch wird weiter geschrieben werden; aber jetzt existiert eine wissenschaftlich gesicherte Grundlage für alle folgenden Überlegungen, wenn es um die Frage geht, ist der Kunde wirklich König? Kein Autor kann zukünftig auf einen entsprechenden Querverweis verzichten und kein Trainer kann an diesen Überlegungen vorbeigehen, ohne seine Arbeit davon beeinflussen zu lassen.

Ein Aspekt dieses Buches ist wirklich wichtig und muss sorgfältig vom Leser bedacht werden: Wenn die schlüssigen Muster aus den USA und Japan in Bezug auf die kulturellen Wurzeln von Service und Dienstleistung gelten sollen, dann muss überlegt werden, wie diese Wurzeln in Deutschland geschaffen werden können.

Dieses Buch ist allein deswegen schon lesenswert, weil es sich nicht – wie viele andere – über mangelnde Kundenorientierung beklagt, sondern fundierte Antworten auf die Frage, wie man Kundenorientierung ermöglichen kann, gibt. Gratulation den Autoren und Ihnen, dass Sie dieses Buch kauften!

HANS-UWE L. KÖHLER
Börwang, im September 2006

Der Mythos vom König Kunde

Wie Kundenorientierung tatsächlich gelingt

Haubrock, A.; Haubrock, S.Ö.

2015, IX, 111 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-07757-0