

FENDEL & PARTNER
UNTERNEHMENSBERATUNG

NEUES VON DER KUNST, ZU FÜHREN UND SICH FÜHREN ZU LASSEN



Liebe Leserin, lieber Leser, guten Tag!

Was ist für den Erfolg eines Unternehmens am Ende das Alles-Entscheidende? Dass die Kunden gern kommen, die Leistungen gern in Anspruch nehmen und gern ihre Rechnung bezahlen.

Wie kriegt man das am besten, effektivsten und möglichst kontinuierlich hin?

Da gibt es keine klaren, einfachen und eindeutigen Antworten. Stattdessen tausende Ideen, die sicher alle ihre nützlichen Aspekte haben.

Die Führung ist gefragt: Haben bei uns alle einen Bezug zu Sinn und Zweck dessen, was wir tun? Wissen wir, was wir wirklich gut können? Ist alles so aufgestellt, dass die Kunden kommen können? Gibt es Offenheit für ihre Anliegen, ehrliche Antworten auf ihre wirklichen Fragen? Sind Vermittlung und Umsetzung von Konzepten auf ihre Wünsche und Möglichkeiten ausgerichtet? Wird kundenorientierte Unternehmensführung praktiziert?

Die Arbeit mit Kunden braucht ein sicheres Fundament im eigenen Unternehmen, damit man möglichst leicht zu wirklich guten Ergebnissen kommen kann.

Wir starten gerade eine kleine Befragung zum Thema "Kundenorientierte Unternehmensführung" und freuen uns sehr, wenn Sie teilnehmen und damit unsere Datenbasis bereichern. Schon beim Antworten können Sie erste Erkenntnisse gewinnen.

[Hier geht es zur Befragung](#)

Inhalt

[Kundenbeziehungen leichter gestalten](#)

[Befragung: Kundenorientierte Unternehmensführung](#)

[Aktuelle Workshops: Der Kreis ohne Namen](#)

[Aktuelles zum Buch](#)

[PDF-Druck-Version](#)

[Archiv früherer Newsletter](#)

[Newsletter abonnieren](#)

[Ihr 3 Minuten - Feedback zum Newsletter](#)

Immer wenn [Zusammenarbeiten](#) wichtig ist: Fendel & Partner unterstützt Sie bei Aufgaben wie [Potenzial-Entwicklung](#), [Veränderung & Wachstum](#), [Team-Entwicklung](#), [Lösungswege aus Konflikten](#), [Strategie & Business-Development](#) & [Stakeholder Management](#).

Was macht die Arbeit mit Kunden aus?

Hin und Her, Rauf und Runter, Freude und Leid, mal ZickZack und mal Flow. Das ganz normale Leben.

Wenn es rund läuft, gibt es kaum etwas Schöneres. Wenn es nicht rund läuft, Unsicherheiten auftreten, Vereinbarungen nicht gehalten werden, Deadlines platzen, Eskalationen zum Normalfall werden, kann es im engeren und weiteren Sinn krank machen.

Kundenorientierung ist Führungsaufgabe



Kundenorientierung spielt sich nicht nur zwischen Vertrieb und Kunden ab (siehe auch unsere **Befragung**). Vielmehr ist im eigenen Unternehmen auf allen Ebenen Arbeit an Beziehungen, Strukturen und Prozessen nötig. Wenn das Zusammenarbeiten in der eigenen Organisation nicht so gut funktioniert, entstehen auch viele Konflikte rund um die Kunden. Sie zu lösen, gelingt am besten, wenn eine kundenorientierte Führung Rückhalt im eigenen Team gibt. Deshalb ist es so wichtig, auch in Spitzenzeiten für die eigenen Leute gut zu sorgen und sie im Boot zu halten.

Die Beteiligten müssen das Vertrauen ihrer Vorgesetzten spüren und wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden können. Sie müssen sich darauf verlassen können, dass solche Gespräche ok sind und nicht sofort den Kopf kosten. Das ermöglicht einen permanenten Entwicklungsprozess, der auch den Kunden zugute kommt.

Ein Unternehmen ist nicht nur deshalb kundenorientiert, weil das im Leitbild ganz oben steht, sondern weil die ganze Führung auf den Umgang mit Kunden ausgerichtet ist. Sinn, Vision und Strategie, Umsetzungsorientierung und Wissensvermittlung brauchen Vertrauen und Transparenz auf allen Ebenen. Nur wenn das eigene "Zuhause" stabil und sicher ist, können sich auch die Kunden sicher fühlen. An diesem "Zuhause" muss permanent gebaut werden.

Fünf Bausteine zur kundenorientierten Unternehmensführung

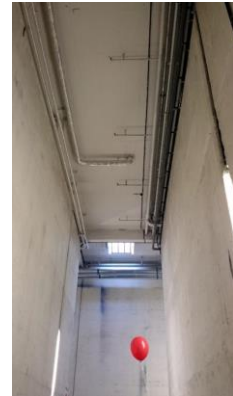
Wir haben fünf Fragen gefunden, die man sich stellen kann, wenn man eine gut verankerte Kundenorientierung entwickeln möchte. Sie bauen Schritt für Schritt aufeinander auf:

1. Was ist das **Besondere**, das unser Unternehmen und unsere Leistung für potenzielle Kunden ausmacht?
2. Wie können wir dieses Besondere für unsere Kunden immer weiter entwickeln?
3. Wie können wir einen gemeinsamen Weg mit den Kunden gehen?
4. Wie können wir offen bleiben für Neues, Überraschendes, Unbekanntes?
5. Wie können wir das Zusammenarbeiten so gestalten, dass immer wieder **Coolspots** möglich werden?

(Kunden-)Beziehungen leichter gestalten

Tief gegründeter Erfolg braucht die Arbeit an Beziehungen, ob zu Kunden oder eigenen Mitarbeitern, denn hier entstehen die meisten Störungen.

Eine der stärksten und auch häufigsten Störungen ist eine Opfer-Täter-Dynamik. Sie kann in den unterschiedlichsten Kontexten entstehen und vernebelt vor allem den Blick für das, worum es wirklich geht - ganz allgemein formuliert: Lösungen zu finden, die die eigenen Möglichkeiten mit den Wünschen der Kunden verbinden. Nicht jeder Kunde passt zum eigenen Angebot - das merkt man, wenn man genau zuhört, was er sich wirklich wünscht. Der Kunde ist nicht (wie ein König) ganz oben und der Lieferant ganz unten, sondern man kann auf Augenhöhe miteinander umgehen.



Das funktioniert zum Beispiel sehr gut, wenn man sich die Beteiligten als **Gast und Gastgeber** vorstellt, und wenn man eine **Hin- und Her-Konstellation** zu einem **Dreieck** und damit zu einem Feld für überraschende Lösungen erweitert. Details dazu und viele weitere Methoden und Werkzeuge finden Sie in unserem Buch "Die Kunst des Zusammenarbeitens" - **z.B. Kapitel 1 und 2.**

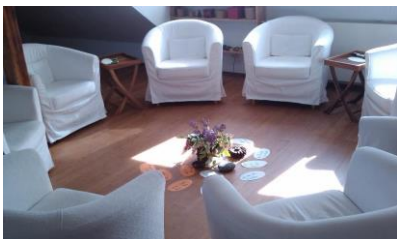
Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie sich Kunden- und andere Beziehungen gestalten lassen, oder wenn Sie sich Unterstützung für kundenorientierte Unternehmensführung wünschen, sprechen Sie uns einfach an. Wir haben auf diesem Gebiet viel geforscht, gefunden und erprobt, und wir bleiben weiter dran.

Befragung: Kundenorientierte Unternehmensführung

Lassen Sie sich von unserer Befragung dazu anregen, die Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen einmal unter die Lupe zu nehmen. Beim Beantworten der Fragen können Sie sofort neue Erkenntnisse gewinnen, und vielleicht fallen Ihnen auch weiterführende Fragen ein. Gern senden wir Ihnen die Befragungsergebnisse zu, wenn Sie Ihren Namen und Ihre Mailadresse angeben. Und gern unterstützen wir Sie auch mit unseren Dienstleistungen, wenn Sie aktiv werden wollen, um ihre Kundenbeziehungen leichter zu gestalten.

[Hier geht es zur Befragung...](#)

Aktuelle Workshops Der Kreis ohne Namen



Am 26. Oktober findet der nächste **Kreis ohne Namen** statt: mit sauberen Zielen arbeiten, wird der Schwerpunkt sein. Bringen Sie dazu Ihren aktuellen Fall mit.

Haben Sie Lust, am **26. Oktober** dabei zu sein? Melden Sie sich einfach **hier** an. Kostenbeitrag: 30 €

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit Kundenorientierung und Wohlfühlen im eigenen Team.

Mit herzlichen Grüßen
Ihre Benedikt Fendel, Dorothee Fendel und Franz Fendel



FENDEL & PARTNER
UNTERNEHMENSBERATUNG

Aktuelles zum Buch



Blick ins Buch

Die Kunst des Zusammenarbeitens.

Sich selbst und andere wirksam führen.

Überall zu kaufen: [HAUFE-Shop](#),
[Amazon](#), [Weltbild](#), bei ihrem [Lieblingsbuchhändler](#) oder über uns.

Ein Leser erzählte uns: "Jeden Abend lese ich zwei Seiten im Buch und bin schon fast durch. Vor schwierigen Gesprächen nutze ich das Buch, um mich vorzubereiten. Bis jetzt hat es immer gut funktioniert."

www.kunst-des-zusammenarbeitens.de.

Das sind die Arbeitsfelder, in denen wir Sie unterstützen können



Potential-Entwicklung



Veränderung & qualitatives Wachstum



Team-Entwicklung



Lösungswege aus Konflikten & Blockaden



Strategie & Business Development & Stakeholder Management

Das sind unsere Leistungen

Beratung Coaching Facilitation & Moderation Kommunikation

Leadership-Ausbildung Team-Coaching Workshops

Schnelle Links

[Fendel & Partner](#)

[Akademie](#)

[Newsletter-Archiv](#)



+ 49 6151 9769137 und 9769136 | service@fendel-und-partner.de

