

Presseinformation

Langzeitstudie der Mandat Managementberatung GmbH wird akademisches Lehrmaterial an der Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg.

Holger Kampshoff hält Gastvortrag zu Kundenorientierung in der Praxis.

Dortmund, 27. Oktober 2009

„Geschäftsprozessoptimierung in Handelsunternehmen“, so lautet der Titel, der in diesem Jahr vorgestellten Langzeitstudie der Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund. Hat sich die Studie als erste Langzeitbetrachtung ihrer Art bereits in der Wirtschaft einen festen Platz erarbeitet, erfährt sie nun auch akademische Weihen. So wird die Untersuchung künftig im Studienfach „Handel“ der Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg als Basis für das Themenfeld „Geschäftsprozesse“ eingesetzt. Aus diesem Anlass hielt Mandat-Geschäftsführer Holger Kampshoff gestern an der Hochschule einen Vortrag mit dem Titel „Jeder weiß, was der Kunde will, aber niemand spricht mit ihm.“

„Kundenorientierung ist allerorts erwünscht, findet in der Praxis aber nur in sehr engen Grenzen statt“, weiß Kampshoff. „Zu selten wird der Kunde gefragt, welches seine tatsächlichen Bedürfnisse sind“, so der Dortmunder Geschäftsprozess-Experte weiter. Bereichsverantwortliche dächten zu sehr an ihren eigenen Bereich und es würden Annahmen zu Kundenbedürfnissen getroffen, die oft nicht den echten Bedarf trafen. „Häufig liegen gute Absichten, den Kunden zu verstehen hinter den Handlungen. Der Kunde wird der Einfachheit halber aber aus dem Dialog ausgespart“, erklärt Kampshoff.

Die Studierenden der Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg hatten gestern die Gelegenheit, aus erster Hand Informationen aus der Mandat-Langzeitstudie zu erhalten. Kampshoff, der auch an Hand von Beispielen aufzeigte, wie die Bedürfnisse interner und externer Kunden effektiv in die operativen Prozesse einfließen können, führte nachfolgend mit den Zuhörern eine rege Diskussion.

„Wir freuen uns, dass wir mit der Mandat-Studie praxisbezogenes Forschungsmaterial in unseren Lehrplan aufnehmen können“, so Dr. Stephan Tank von der DHL-Hub-Leipzig GmbH als verantwortlicher Lehrbeauftragter. „Der Vortrag von Holger Kampshoff hat der Studie die zusätzliche Würze gegeben“, lobt Tank.

Kampshoff selbst zeigte sich überzeugt, dass es in Zukunft immer stärker darauf ankomme, seine Kunden nicht nur vermeintlich, sondern tatsächlich zu verstehen. „Von der Geschwindigkeit, die echten Bedürfnisse der Kunden zu antizipieren, wird künftig ein wesentlicher Teil der unternehmerischen Zukunft abhängen“, ist der Berater überzeugt. Die entsprechenden Fähigkeiten dazu im Unternehmen auszubilden, sei eine wesentliche Führungsaufgabe.

Holger Kampshoff ist Geschäftsführer der Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund. Als Experte für Geschäftsprozessoptimierung und -reorganisation hat Kampshoff in fast 100 Projekten mehr als 40 Unternehmen dabei unterstützt, ungenutzte Potenziale zu heben und den Erfolg nachhaltig zu steigern. Sein Credo: „Die Organisation muss den Prozessen folgen“ liegt allen von ihm betreuten Projekten zugrunde.

Die Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund, unterstützt ihre Klienten seit 20 Jahren dabei, profitabel zu wachsen. Bisher wurden über 300 Strategie- und Organisationsprojekte betreut. Zu den mehr als 100 deutschen und multinationalen Klienten gehören ANZAG, die CBR-Gruppe, Deutsche Post, DHL, Hornbach, Mercedes-Benz, Volkswagen oder die Erasmus Universität Rotterdam sowie zahlreiche mittelständische Unternehmen.

Foto: Holger Kampshoff (links) und Dr. Stephan Tank nach dem erfolgreichen Vortrag in der Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg

Bildnachweis: © 2009 Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund

Pressekontakt:

Mandat Managementberatung GmbH

Dr. Guido Quelle

Emil-Figge-Straße 80

D-44227 Dortmund

Tel: +49 231 9742390

Fax: +49 231 9742389

guido.quelle@mandat.de

www.mandat.de



Kundenorientierung

Jeder wußt, was der Kunde will,
aber niemand spricht mit den Kunden.