

Kundenorientierung in der Logistik

Leitfaden zur Einführung einer kundenorientierten Logistik

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG
Leopoldstr. 145 • 80804 München
Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de

Horst Wildemann

Kundenorientierung in der Logistik

Leitfaden zur Einführung einer
kundenorientierten Logistik

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG
17. Auflage 2021

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Kundenorientierung in der Logistik
Leitfaden zur Einführung einer kundenorientierten Logistik

ISBN 978-3-937236-22-3

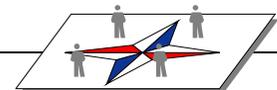
TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG
Leopoldstr. 145 • 80804 München
Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de •

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Die Orientierung an den Belangen der Kunden gewinnt bei der Angleichung von Produkt und Preis immer mehr an Bedeutung. Eine Differenzierung von Unternehmen gelingt häufig nur durch derartige Softfacts. Insbesondere in der Dienstleistung, zu der auch die Logistik zählt ermöglicht eine ausgeprägte Kundenorientierung der Generierung nachhaltiger Wettbewerbsvorteile. Kundenorientierung in der Logistik impliziert nicht die alleinige Intensivierung des Marketing, sondern viel mehr die Ausrichtung der Leistungserstellung und der damit verbundenen Prozesse an den Belangen der Kunden. Die Fähigkeit die Erwartungen der Kunden an die Logistik zu erkennen und zu erfüllen wird als entscheidender Wettbewerbsvorteil bezeichnet.

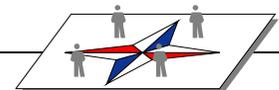
Mit diesem Leitfaden soll...

- ... der zielorientierte Aufbau einer kundenorientierten Logistik unterstützt werden,
- ... das Konzept der Kundenorientierung in der Logistik erläutert werden und
- ... die theoretische Basis für die Neuausrichtung des Unternehmens zum Kunden hin geschaffen werden.

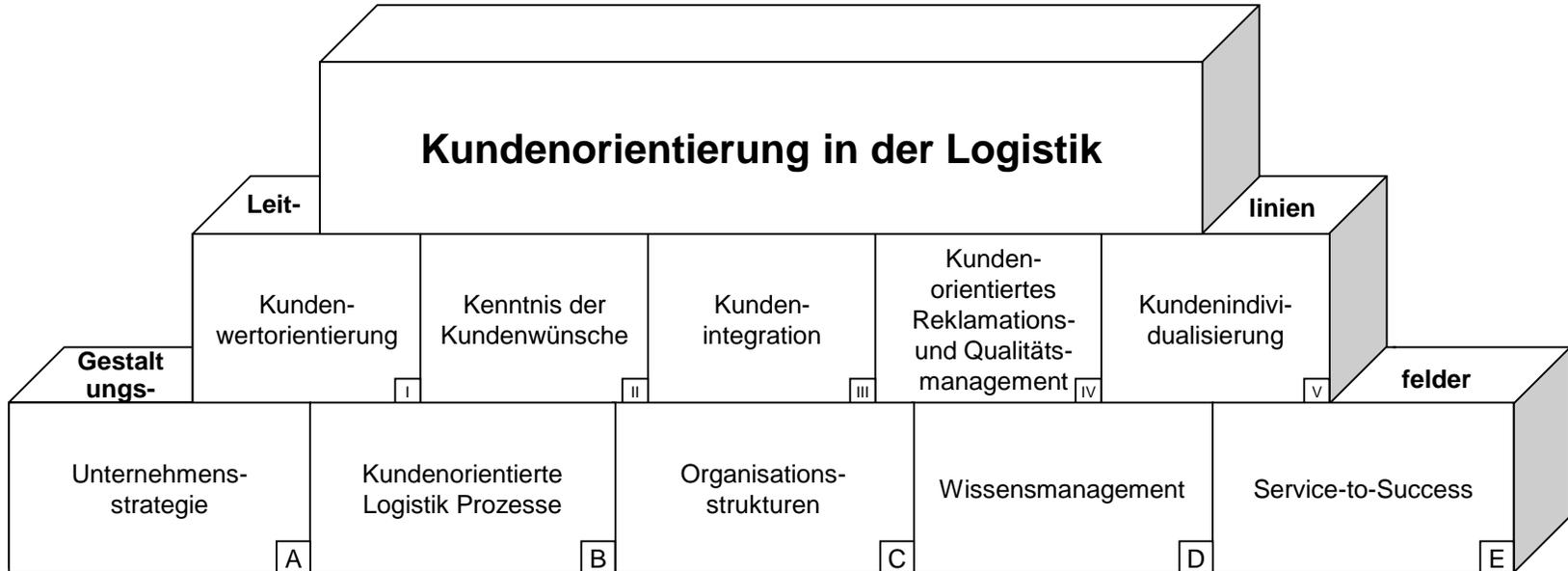


Inhalt

1	Defizite der Kundenorientierung in der Logistik
2	Kundenorientierung als Werttreiber in der Logistik
3	Leitlinien der Kundenorientierung in der Logistik
4	Gestaltungsfelder einer kundenorientierten Logistik
5	Bausteine zur Gestaltung einer kundenorientierten Logistik
6	Implementierung
7	Fallbeispiele
8	Literaturverzeichnis



Das Bausteinkonzept ...



➔ ... beinhaltet die wesentlichen Elemente der Kundenorientierung in der Logistik.

