



## Zufriedene Kunden erfolgreiche Organisationen

*Wie Kundenzufriedenheit erreicht, gemessen und verbessert werden kann, beschreibt der jetzt erschienene Kommentar aus dem Beuth Verlag.*

(ddp direct) Grundlage des als Leitfaden konzipierten Buches sind die international und national anerkannten Qualitätsmanagement-Standards zur Kundenzufriedenheit und zu Service Excellence. Die Themen sind von hoher Bedeutung für den Erfolg von Organisationen: Qualitätsmanagement, Verhaltenskodizes, Behandlung von Reklamationen, Beschwerdemanagement und Konfliktlösung.

Der Autor Klaus Graebig erläutert ausführlich die Hintergründe der als Kundenzufriedenheitsnormen bekannten Standards und gibt Anregungen und Beispiele für eine erfolgreiche Umsetzung. Die Normen sind darüber hinaus vollständig im Originaltext abgedruckt (DIN ISO 10001 bis 10003 sowie DIN ISO/TS 10004 = DIN SPEC 91234 und DIN SPEC 77224).

Die zweite Auflage wurde vollständig überarbeitet und erheblich erweitert. Neu sind z. B. die Abschnitte und der Standard zur Ermittlung der Kundenmeinung und den sich daraus ergebenden Konsequenzen sowie das Thema Kundenbegeisterung durch Service Excellence.

Das Buch ist branchenneutral und für Organisationen jeder Art und Größe anwendbar. Es richtet sich an alle, die Verantwortung für die Zufriedenstellung der Kunden tragen oder dabei mitwirken.

---

Beuth Kommentar  
Kundenzufriedenheit  
Erreichen, Messen und Verbessern Normentexte, Erläuterungen und Fallbeispiele  
von Klaus Graebig  
2., erweiterte Auflage 2012. 418 Seiten. A5. Broschiert.  
128,00 EUR. ISBN 978-3-410-22983-4

Auch erhältlich als:  
E-Book im Download: 128,00 EUR | Kombi (Buch + E-Book): 166,40 EUR  
[www.beuth.de/sc/kundenzufriedenheit](http://www.beuth.de/sc/kundenzufriedenheit)

Rezensionsexemplare werden vom Verlag zur Verfügung gestellt.

---

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:  
Permalink zu dieser Pressemitteilung:  
<http://www.themenportal.de/unternehmen/zufriedene-kunden-erfolgreiche-organisationen-58565>

## Pressekontakt

Beuth Verlag GmbH

Frau Kati Ziegert  
Burggrafenstr. 6  
10787 Berlin

[kati.ziegert@beuth.de](mailto:kati.ziegert@beuth.de)

## Firmenkontakt

Beuth Verlag GmbH

Frau Kati Ziegert  
Burggrafenstr. 6  
10787 Berlin

[kati.ziegert@beuth.de](mailto:kati.ziegert@beuth.de)

Der Beuth Verlag vertreibt als Tochterunternehmen des DIN Deutsches Institut für Normung e. V. nationale und internationale Normen sowie weitere technische Regelwerke und entwickelt Fachliteratur in allen medialen Aufbereitungen für Industrie, Wissenschaft, Handel, Dienstleistungsgewerbe, Studium und Handwerk.