# ZWECK

Diese PB regelt,

* welche Kunden unsere Zielgruppen sind,
* wie wir unsere Kundengruppen beobachten,
* wie wir die uns umgebenden Märkte beobachten,
* wie wir gesetzliche und behördliche Anforderungen rechtzeitig erkennen,
* wie wir unseren Leistungskatalog weiterentwickeln

# GELTUNGSBEREICH

Diese PB gilt für die „Muster“ GmbH.

# BEGRIFFE

Siehe 070500\_FO\_01\_Abkürzungen und Begriffe.

# ABLAUF

Die „Muster“ GmbH ist als Serienproduzent am Markt positioniert. Die Zielgruppe sind ausgewählte Firmen in den Branchen Umwelttechnik, Automotive, Elektronik und Maschinenbau mit Bedarf an Aluminiumgussteilen in Kleinserien und Prototypenbau. Unsere Kunden sind für uns strategische Partner in der Entwicklung und Kooperation.

Die Entwicklung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen wird von den Führungskräften der ersten Berichtsebene und der Normenstelle beobachtet und deren Veränderungen bzw. Neuerungen auf die Relevanz für die Produkte und Dienstleistungen sowie auf das Unternehmen als gesamtes im Rahmen der regelmäßigen Quartalssitzung mit der Geschäftsführung diskutiert.

Treffen die Änderungen der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu, wird festgelegt wie und durch wen die neuen Anforderungen im Unternehmen umgesetzt werden (100200\_FO\_01 Potentialliste).

Die Mitarbeitenden in Marketing, Vertrieb, der Projektleitung, der Produktentwicklung bzw. der Produktionsplanung sind wie die Führungskräfte der ersten Berichtsebene angehalten, bei Kunden- und Lieferantengesprächen oder bei Messebesuchen die Entwicklungen am Markt zu erkennen und im Rahmen der regelmäßigen Quartalssitzung mit der Geschäftsführung sich über die daraus entstehenden Risiken und Chancen für das Unternehmen auszutauschen.

Werden dabei umzusetzende Chancen erkannt, werden diese auf ihre Risiken untersucht und bestimmt, wie und durch wen die neuen Chancen im Unternehmen umgesetzt werden (080301\_FO\_01 Produktideen).

Die Zufriedenheit der Kunden wird periodisch ermittelt, wobei nicht nur die generelle Zufriedenheit der Kunden mit den Gussteilen und Dienstleistungen, sondern vielmehr das gesamte Spektrum von Dienstleistungs- und Produktqualität zur Bewertung kommt. Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt jährlich (090103\_FO\_01 Kundenzufriedenheit).

In der regelmäßigen Quartalssitzung mit der Geschäftsführung werden alle Aspekte der Qualität und der Kundenzufriedenheit besprochen und von den einzelnen Bereichen gezeigt, wie der Bereich das unternehmensweite Bestreben zum Verbessern der Kundenzufriedenheit unterstützt bzw. mit welchen Maßnahmen die Kundenzufriedenheit weiterentwickelt wird (100200\_FO\_01 Potentialliste).

# VERANTWORTLICHKEITEN

Die Kundenbefragungen werden von der Vertriebs- und Projektleitung einmal jährlich gesendet und auch ausgewertet.

# MITGELTENDE DOKUMENTE

080301\_FO\_01 Produktideen

090103\_FO\_01 Kundenzufriedenheit

100200\_FO\_01 Potentialliste