



Klaus Backhaus

Hindernislauf Marketing

Erleuchtung – Ernüchterung –
Durchbruch

 Springer Gabler

Hindernislauf Marketing

Klaus Backhaus

Hindernislauf Marketing

Erleuchtung - Ernüchterung -
Durchbruch

Mit Illustrationen von Karen Krings



Springer Gabler

Prof. Dr. Dr. h.c. Klaus Backhaus
Münster, Deutschland

ISBN 978-3-658-00017-2
DOI 10.1007/978-3-658-00018-9

ISBN 978-3-658-00018-9 (eBook)

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

Springer Gabler
© Springer Fachmedien Wiesbaden 2013
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Lektorat: Barbara Roscher, Angela Pfeiffer
Einbandabbildung: Karen Krings

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.
www.springer-gabler.de

Vorwort

Das Buch „Hindernislauf Marketing“ richtet sich an Praktiker, genauer an alle diejenigen, die schon einmal versucht haben, ein Unternehmen marktorientiert auszurichten, oder dies noch vor sich haben. Sie werden sicher Vieles wieder entdecken, was Sie aus eigener Erfahrung kennen. Ich hatte das Glück, Partner aus der Praxis zu finden, die dieses Buch nicht nur in seinen Grundgedanken, sondern auch finanziell unterstützt haben. Es handelt sich dabei um folgende Firmen, denen ich sehr herzlich danke:

GILDEMEISTER

HPP

Harnischfeger, Pietsch & Partner
Strategie- und Marketingberatung GmbH

Bei dem in diesem Buch angesprochenen Unternehmen handelt es sich um ein fiktives Unternehmen, das mir als „Turngerät“ dient, um meine über mehr als dreißigjährige Erfahrung mit kulturellen Änderungsprozessen darlegen zu können. Dabei soll deutlich werden, das Vieles, das in der Praxis unter dem Männelchen einer ausgeprägten Marktorientierung „verkauft“ wird, nichts anderes ist, als proklamierte Marketingorientierung bei fehlender Handlungskomponente. Man könnte auch sagen: Märchenerzählerei. Insofern greift „Hindernislauf Marketing“ auf meine Veröffentlichung des Märchens vom Marketing „....

Vorwort

aber wir sind doch alle so marktorientiert“, das in drei Auflagen im Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart, erschienen und seit langem vergriffen ist, zurück und führt die Grundideen des Märchens fort.

Das vorliegende Buch versucht, auf amüsante Art und Weise einzuklagen, was Marketing im Sinne einer marktorientierten Führung wirklich für die Praxis bedeutet. Dabei hat es einen ernsten Kern: Es wird deutlich herausgearbeitet, dass die *interne Verpflichtung* zur Marktorientierung, also das Verhalten im Unternehmen, oftmals eine größere Hürde darstellt als die *externe Orientierung*. Dieser Tatbestand ist zentrales Merkmal der drei Phasen, die jedes Unternehmen durchlaufen muss, wenn es wirklich marktorientiert werden soll: Die Phasen der Erleuchtung, der Ernüchterung und des Durchbruchs.

Ich hätte das Buch nicht schreiben können, ohne die Hilfe Anderer. Besonderen Dank schulde ich meinem Freund und Kollegen, Prof. Dr. Wulff Plinke, der die ersten Entwürfe kritisch begleitet und mich immer wieder unterstützt hat, indem er die Struktur des Buches und einzelne Formulierungen verbessert hat. Dies hat das Buch erheblich leserfreundlicher gemacht. Es ist sein Verdienst, dass das Buch eine klare „Mission“ verfolgt, die jeweils am Ende der Teile deutlich gemacht wird.

Die Last der Schreibarbeiten lag bei Frau Gabriele Rüter und Frau Birgit Bohnenkamp, die in gewohnt souveräner Art die Aufgabe erledigt haben. Dafür danke ich ebenfalls.

Vorwort

Dank gilt schließlich Frau Roscher von Springer Gabler, die mit großem Engagement dieses Buch vorangetrieben hat.

Münster

Klaus Backhaus

Inhalt

Vorwort	5
Erster Teil – Die Erleuchtung	11
Zweiter Teil – Die Ernüchterung.....	35
Dritter Teil – Der Durchbruch	59
Epilog	83