

## Quick-Check „Kundenorientierung“

Frage	ja	nein	Folgerungen
Habe ich ein System, das mich regelmäßig über die Meinung meiner Kunden informiert?			
Informiere ich meine Kunden kostenlos und regelmäßig über Neuheiten und Veränderungen?			
Erhalten die A-Kunden nach erfolgter Lieferung einen Anruf zur Nachbetreuung?			
Melden sich die Mitarbeiter ziemlich einheitlich (Gruß, Firma, Mitarbeitername)?			
Klingelt das Telefon höchstens als drei Mal, bis der Anruf angenommen wird?			
Sind die Kunden informiert, wann Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar ist?			
Kennen die Kunden die direkten Ansprechpartner und haben deren Durchwahl bzw. E-Mail-Adresse?			
Geben die Anrufbeantwortertexte eine Orientierung, wann konkret zurückgerufen wird?			
Werden Anfragen von Kunden spätestens am Folgetag beantwortet (mind. Zwischenbescheid)?			
Sind die Briefe mit Vor- und Nachnamen versehen und ist die Durchwahl vermerkt?			
Falls nötig, ist den Kunden eine Hotline für Serviceleistungen außerhalb der Firmenzeiten bekannt?			
Werden Reklamationen systematisch erfasst und ausgewertet?			
Werden Reklamationen nach der Abwicklung intern benutzt, um Abläufe zu verbessern?			
Habe ich von den A-Kunden persönliche Daten, um z. B. zum Geburtstag gratulieren zu können?			
Führe ich über Gewohnheiten von A-Kunden „Buch“, um persönliche Geschenke machen zu können?			
Sind die Mahnbriefe höflich und nett formuliert statt gleich zu drohen?			
Lasse ich erst anrufen, bevor die erste Mahnung an den Kunden versandt wird?			



## **Bewertung**

### **14 – 17 mal Ja**

Super – Sie sind ein Profi! Ihr Umgang mit den Kunden ist vorbildlich.

### **9 – 13 mal Ja**

Na – einiges haben Sie schon gut auf der Reihe, aber Optimierungsbedarf gibt es doch noch.

### **5 – 9 mal Ja**

So, so – Kunden haben es wohl nicht so leicht mit Ihnen. Wenn Sie kundenorientierter wären, könnten Sie sicher erfolgreicher am Markt sein. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um Ihr Verhalten gegenüber Kunden zu verändern. Und fangen Sie gleich an!

### **Unter 5 mal Ja**

Sie haben ein ziemlich einzigartiges Produkt oder Dienstleistung. Oder welche Gründe sprechen für die Bindung der Kunden an Ihr Unternehmen? Wollen Sie das belassen oder erfolgreicher sein? Mit mehr Kundenorientierung können Sie Kunden besser binden – machen Sie sich auf den Weg. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um Ihr Unternehmen zu verändern. Und fangen Sie gleich an! Denken Sie aber daran: ein Schritt nach dem anderen!