



## Wie gut ist Ihre Kundenorientierung?

Frage	Ja	Nein	Folgerungen
Habe ich ein System, durch das ich regelmäßig über die Meinung meiner Kunden informiert werde?			
Werden meine Kunden regelmäßig und kostenlos über Neuheiten und Veränderungen informiert?			
Erhalten A-Kunden nach erfolgreicher Lieferung einen Anruf zur Nachbetreuung?			
Melden sich die Mitarbeiter am Telefon einigermaßen einheitlich (Gruß, Firmenname, Mitarbeitername)?			
Klingelt das Telefon nicht mehr als drei Mal, bevor abgehoben wird?			
Wissen die Kunden, wann ihr Unternehmen telefonisch zu erreichen ist?			
Kennen die Kunden ihre direkten Ansprechpartner, haben sie deren Durchwahl bzw. E-Mail-Adressen?			
Ist aus den Anrufbeantwortertexten ersichtlich, wann zurückgerufen wird?			
Werden Anfragen von Kunden spätestens am Folgetag beantwortet (mindestens Zwischenbescheid)?			
Sind Briefe mit Vor- und Nachnamen versehen, ist die Durchwahl vermerkt?			
Falls nötig, ist den Kunden eine Hotline für Serviceleistungen außerhalb der Firmenzeiten bekannt?			
Werden Beanstandungen systematisch erfasst und ausgewertet?			
Werden Beanstandungen nach der Abwicklung intern genutzt, um Abläufe zu verbessern?			
Sind persönliche Daten der A-Kunden bekannt, um z.B. zum Geburtstag gratulieren zu können?			
Führe ich über die Gewohnheiten von A-Kunden „Buch“, um persönliche Geschenke machen zu können?			
Sind Mahnbriefe höflich und nett formuliert, anstatt drohend zu wirken?			
Erfolgt ein Anruf, bevor die erste Mahnung verschickt wird?			

**Bewertung:**

17 - 14 mal Ja:

Super – Sie sind ein Profi! Ihr Umgang mit Kunden ist vorbildlich. Achten Sie darauf, dass das so bleibt.

13 - 10 mal Ja:

Einiges haben Sie schon gut auf der Reihe, aber es gibt noch Optimierungsbedarf. Benutzen Sie die Spalte „Folgerungen“ um weitere Ideen und Ansätze zu notieren und lesen Sie die Tipps im Verkaufstrainer.

9 - 5 mal Ja:

Kunden haben es nicht leicht bei Ihnen. Wenn Sie kundenorientierter wären, könnten Sie am Markt sicher erfolgreicher sein. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“ und schreiben Sie Änderungswünsche und –ideen dort auf oder wenden Sie sich an die Mobile Vertriebsakademie. Fangen Sie gleich an, etwas zu ändern, lesen Sie dazu auch die Tipps im Verkaufstrainer.

4 - 0 mal Ja:

Sie bieten anscheinend ein einzigartiges Produkt oder eine ganz spezielle Dienstleistung an. Oder welche Gründe sprechen für die Bindung der Kunden an Ihr Unternehmen? Wollen Sie das so belassen oder erfolgreicher sein? Mit mehr Kundenorientierung können Sie Kunden besser binden – machen Sie sich auf den Weg. Nutzen Sie den Verkaufstrainer und die Spalte „Folgerungen“, um Ihr Unternehmen Schritt für Schritt zu verbessern. Fangen Sie gleich damit an. Falls Sie dabei professionelle Hilfe benötigen, wenden Sie sich an die Mobile Vertriebsakademie.