



Kundenorientierung

1. Kennen wir die Erwartungen unserer Kunden?

2. Führen wir regelmäßig Kundenbefragungen durch?

3. Wie reagieren wir auf die Erwartungen unserer Kunden?



4. Sind unsere Arbeitsabläufe kundenorientiert?

5. Welche Elemente der Kundenorientierung sind uns besonders wichtig?
(Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Geschwindigkeit, Information, ...)

6. Wie setzen wir diese Elemente der Kundenorientierung um?



7. Haben wir alle Kontaktmöglichkeiten der Kunden mit unserem Unternehmen berücksichtigt?

8. Wie machen wir uns in Bezug auf Kundenorientierung einzigartig?

9. Wie behandeln wir besondere Kunden (Stammkunden, VIP-Kunden, A-Kunden)?



10. Haben wir besondere Prozesse der Kundenbindung?

11. Haben wir ein gutes Beschwerde- und Reklamationsmanagement?

12. Wie unterscheiden wir uns im Umgang mit unseren Kunden vom Wettbewerb?
