

Wie kundenorientiert ist Ihr Unternehmen?

	Ja	Nein
1. Kennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wissen Sie, was Ihre Kunden am meisten an Ihrem Unternehmen schätzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Überprüfen Sie mindestens 1x jährlich die Zufriedenheit Ihrer Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fordern Sie aktiv von Ihren Kunden Kritik und setzen diese gewinnbringend für Ihr Unternehmen ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Empfehlen mindestens 90 % Ihrer Kunden Sie weiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Erkennen Sie und Ihre Mitarbeiter den drohenden Verlust eines Kunden und gelingt es Ihnen diesen wieder zu binden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Wissen Sie mit welchen Kunden Sie die meisten Umsätze erwirtschaften und welche mehr Kosten verursachen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Haben Ihre Mitarbeiter das Gefühl, dass sich Kundenservice und Freundlichkeit effizient umsetzen lassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Überprüfen Sie regelmäßig die Qualität und Freundlichkeit in Ihrem Kundenservice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Besuchen Sie Ihre A-Service Kunden persönlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Besitzen Sie eine klar definierte Dienstleistungsstrategie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Kennen Ihre Mitarbeiter diese Strategie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ist es für Ihre Kunden leicht, einen kompetenten Ansprechpartner zum Thema Service zu bekommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Gibt es eine zentrale Anlaufstelle für Beschwerden in Ihrem Unternehmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seien Sie selbstkritisch bei der Beantwortung dieser Fragen. Wenn zu viele Fragen mit „nein“ beantwortet werden, sollten Sie an Ihrer Kunden- und Serviceorientierung arbeiten. Wir unterstützen Sie gerne dabei. Sprechen Sie uns an!

Für weitere Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Sprechen Sie uns an!

Marilla Bax & Partner
Unternehmensberatung
Porzellanallee 25
71638 Ludwigsburg

fon: ++49(0)71 41 / 2 98 56 23
Email: info@marilla-bax.de

fax: ++49(0)71 41 / 2 98 56 25
web: <http://www.marilla-bax.de>
oder <http://www.service-effizienz.de>