

Checkliste: Wie kundenorientiert agiert das Unternehmen?

Kundeninformation

| | | Bemerkungen |
|--|---|--------------------|
| Werden die Kunden regelmäßig über Neuigkeiten und aktuelle Angebote informiert? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Können Kunden ihre Meinungen und Bewertungen hinterlassen? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Werden die Kundenmeinungen und -bewertungen regelmäßig überprüft, ausgewertet und verwertet? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |

Kundenkommunikation

| | | |
|---|---|--|
| Sind die Kunden darüber informiert, wie und wann sie das Unternehmen erreichen können? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Wird deutlich, an wen sich Kunden mit welchem Anliegen wenden können (Ansprechpartner, Abteilung etc.)? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Werden Anfragen von Kunden zeitnah beantwortet? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Erhalten Kunden spätestens am Folgetag zumindest einen Bescheid zu Ihrer Anfrage? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Wird ein ankommender Anruf zügig entgegengenommen (spätestens nach dem 3. Klingelzeichen)? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Kommunizieren die Mitarbeiter einheitlich (z.B. gleiche Annahme von Telefonaten mit Firmenname, Name und Gruß)? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |

Kundenservice

| | | |
|--|--|--|
| Gibt es eine Nachbetreuung nach erledigtem Auftrag? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Werden persönliche Kundendaten verwertet, z.B. um zum Geburtstag zu gratulieren oder individuelle Angebote zu erstellen? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |

Reklamationen und Mahnungen

| | | |
|---|--|--|
| Werden Reklamationen zügig und freundlich bearbeitet? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Werden Reklamationen verwertet und als Anhaltspunkt für Verbesserungen genutzt? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
| Werden direkt Mahnungen verschickt (anstelle von z.B. einer Erinnerung)? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |

| | | |
|---|--|--|
| Ist der Ton bei ersten Mahnungen freundlich und höflich? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein | |
|---|--|--|

Copyright by <http://www.firmenwerbung-vermarktung.de/>