

Kundenorientierung

Kundenkontaktstellen

Ihre Kunden (aber auch Lieferanten, zukünftige Mitarbeiter, Multiplikatoren wie Medien...) kommen über vielfältige Stellen mit Ihrem Unternehmen bzw. Ihrer Abteilung in Kontakt.

Versuchen Sie, diese Kontaktstellen zu identifizieren und überlegen Maßnahmen, wie dieser Austausch optimiert werden kann. Was müsste idealerweise geschehen, um dem Kunden bei allen Interaktionen einen positiven Eindruck zu vermitteln?

Kundenkontaktstellen	Optimale Ausgestaltung
----------------------	------------------------

z.B. Telefon	Kompetente, freundliche Vermittlung? oder Automatisierte Weiterleitung?
--------------	---

z.B. Anfrage zu Preisen	Schnelles Angebot erstellen? oder Intensive Bedürfnisermittlung?
-------------------------	--
