

„Kundenorientierung“

Was können Sie konkret tun:

Meine Ideen dazu:

1. **Warum bin ich als Kunde mit einigen Firmen besonders zufrieden?** (Guter Service; Netter Mitarbeiter; Gute Produkte; Tolle Garantien; Unglaubliche Auswahl ...)
2. **Warum beschweren sich bei uns nur sehr wenige Kunden?** (Unsere Produkte/Angebote sind perfekt; Wir fragen die Kunden nicht um ihre Meinung; Noch haben wir ein monopolartiges Angebot; Sie trauen sich nicht, die Wahrheit zu sagen...)
3. **Was wünschen sich unsere Kunden wirklich?** (Sicherheit; Wenig Ärger; günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis; Schnelle Lieferung; Spass beim Kaufen; ernst genommen zu werden...)
4. **Wie behandeln wir die internen Kunden, unsere Mitarbeiter?** (Wie Leibeigene oder wie rohe Eier; Sorgen und Nöte werden gehört; Die Arbeit wird ihnen „leicht“ gemacht; Den Mitarbeitern wird Orientierung gegeben...)
5. **Womit verärgern wir unsere Kunden?** (Fehlende Aufmerksamkeit; Nicht zuhören; Schlechter Service; Ignoranz...)

[illegible]

„Kundenorientierung“

Was können Sie konkret tun:

Meine Ideen dazu:

6. **Welche Kundenkontaktstellen sind bei uns besonders erfolgskritisch und erfolgswichtig?** (Service; Beratung; Fuhrpark; Telefon; Auslieferung; Installation; Werbung...)

7. **Was ist für jeden Kundenkontakt besonders wichtig?** (Eine positive Beziehung zum Kunden aufzubauen; gute Fachkenntnisse; Ehrliche Betreuung; Die „Verpackung“...)

8. **Welche Leistungs- und Begeisterungsfaktoren können wir unseren zehn besten Kunden bieten?** (Wettbewerbsvorteile; Auslösender „aha-Effekt“; Den Kunden fragen, was ihn begeistert; produktbezogene vs. beziehungsgetriebene Begeisterung...)

9. **Welche over-kill-Faktoren liegen bei uns auf der Lauer?** (Über-Beratung; Notorische Akquise; Besserwisserei; Wettbewerb schlecht reden; Rauben der Kunden-Souveränität; Nöte des Kunden nicht wirklich ernst nehmen...)

10. **Wie können wir unsere Einstellung zum Kunden verbessern?** (Der Kunde steht im Fokus allen Handelns; Den Kunden besser kennenlernen; Kunde bezahlt unser Einkommen...)
