

MM-Checkliste

Über die positive Erinnerung des Kunden zur Weiterempfehlung

Beantworten Sie sich folgende Fragen und beachten Sie dabei: Nur wer in Erinnerung bleibt, wird weiterempfohlen:

- An was erinnert sich der Kunde einige Zeit nach unserem Serviceeinsatz? Oder ist der Einsatz vielleicht sogar so glatt gelaufen, dass er sich nicht mehr erinnert? Dann gilt es, beispielsweise mit zusätzlichem Rat zu glänzen.
- Wie zufrieden sind unsere Kunden mit unseren Serviceleistungen? Sind sie wirklich bewusst zufrieden oder handelt es sich mehr um die Abwesenheit von Unzufriedenheit?
- Empfiehlt uns unser Kunde aktiv und positiv weiter? Oder erzählt er hauptsächlich von seinem Ärger, den er zum Beispiel mit der Störung hatte?
- Kauft unser Kunden unsere Services immer wieder gerne ein? Oder kann er nicht anders, weil er muss, und würde gerne sofort zu einem anderen Dienstleister wechseln?