

MM-Checkliste

Wie kundenorientiert handeln Sie im Alltag?

Führungskräfte müssen kundenorientiertes Verhalten täglich vorleben. Nur so bekommen sie auch ein kundenorientiertes Team. Mit dieser Checkliste können Sie sich selbst prüfen und an den Punkten ansetzen, wo Sie bei sich persönlich Bedarf erkennen. Sie können die Fragen auch Ihren Führungskräften und Mitarbeitern geben. Für eine Selbsteinschätzung oder als Basis für ein Gespräch über Mängel und Chancen in diesem wichtigen Punkt. Beantworten Sie anschließend die Fragen: Welche Schlüsse ziehe ich aus meiner Analyse? Woran muss ich arbeiten? Welche Chancen habe ich erkannt? Was fließt in meine Zielpäne ein? Was werde ich wann tun?

	ja	teilweise	nein
1. Weiß ich, welche Produkt- oder Leistungsmerkmale für meine Kunden wichtig sind? Kenne ich deren Gewichtung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Führe ich in jedem Verkaufsgespräch eine Bedarfsanalyse durch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kenne ich die Märkte meiner Kunden sowie die Anforderungen, denen sie sich dort stellen müssen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Weiß ich, was ihre Kaufentscheidung vorantreibt oder bremst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Spreche ich in bestimmten Abständen mit meinen Kunden über ihre Ziele und Realisationsmöglichkeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Erkenne ich rechtzeitig ihre unerfüllten Wünsche und Bedürfnisse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Halte ich Kundenanregungen fest und gebe eine entsprechende Rückmeldung im Unternehmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Überprüfe ich regelmäßig die Kundenzufriedenheit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Bin ich auch bei ausgefallenen Kundenwünschen flexibel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Weiß ich, wie meine Kunden unsere Leistung im Vergleich zu den Wettbewerbern bewerten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Bin ich für meine Kunden stets gut erreichbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Reagiere ich schnell auf ihre Anforderungen und Wünsche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelle: Werner Bayer, Helfrecht