

Checkliste: Wie gut kennen Sie Ihre Kundschaft?

Um Kundinnen und Kunden pflegen zu können, muss man sie kennen. Folgende Fragen helfen dabei, den Handlungsbedarf für Ihr Unternehmen zu erkennen.

	Ja	Nein	Handlungsbedarf
Wir kennen unsere Kundinnen und Kunden			
Wir können definieren, welches Potenzial unsere Kunden für unser Unternehmen haben. Wir nutzen die Kundenkontakte, um Informationen über den Kunden und seine Bedürfnisse zu erhalten. Dies ermöglicht uns eine vorausschauende «Marktbeobachtung» und wir bekommen Hinweise auf mögliche neue Produkte und Dienstleistungen.			
Können wir unsere Kundinnen und Kunden nach dem Wert für unser Unternehmen einordnen?			
Verfügen wir über eine Kundendatenbank mit aktuellen Kundendaten?			
Stehen uns alle relevanten Kundendaten zur Verfügung?			
Kennen wir die möglichen Kontaktpunkte zwischen Unternehmen und Kunden?			
Nutzen wir alle Kundenkontakte, um Kundenbedürfnisse abzuholen?			
Realisieren wir regelmässige Umfragen, um die Kundenbedürfnisse und -zufriedenheit abzufragen?			
Entsprechen die Qualität meiner Dienstleistungen und das Angebot den Bedürfnissen der Kunden?			
Wir pflegen unsere Kundinnen und Kunden			
Wir nutzen die Kundenpflege, um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.			
Können potenzielle und bestehende Kunden über unsere Kommunikationskanäle einfach in Erfahrung bringen, welche Leistungen wir anbieten und wie wir uns von der Konkurrenz abheben?			
Sind wir auf den verschiedenen Kanälen gut für die Kundinnen und Kunden erreichbar?			
Kennen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Instrumente, die wir zur Kundenpflege einsetzen?			
Entspricht unser Unternehmensauftritt inklusive der Verkaufsräume dem Bild, das wir gegen aussen vermitteln möchten?			
Haben wir genügend Zeit für die Nachbearbeitung nach einem Verkaufsabschluss eingeplant?			
Sind wir in der Lage, aufgrund der Kundenbedürfnisse neue Produkte und Dienstleistungen anzubieten?			
Planen und kontrollieren wir die Massnahmen zur Kundenpflege sorgfältig?			
Reden wir in unserem Unternehmen regelmässig über Themen, welche die Kundenpflege betreffen?			
Sind sämtliche Mitarbeitenden darin geschult, auf Kundenwünsche einzugehen?			

ku – Führung von Kleinunternehmen

Herausgegeben von PostFinance in Zusammenarbeit mit KMU-HSG.