

Checkliste: So überzeugen Sie Ihre Kundinnen und Kunden von Ihrem Unternehmen

Wie kann ich meine Kundinnen und Kunden begeistern?
Finden Sie dies anhand des Modells der Marktleistungsebenen heraus,
indem Sie folgende Fragen für Ihr Unternehmen beantworten.

Frage	Unsere Leistung
Kernleistung	
Welche Kernleistungen erachten meine Kundinnen und Kunden als selbstverständlich? Beispiele: professionelles Ausführen des Auftrags, z.B. Streichen der Wände (Maler), Montage einer Steckdose (Elektriker), Wechsel von Verschleisssteilen beim Autoservice (Garage)	
Wie kann ich im Unternehmen sicherstellen, dass diese Kernleistungen in der nötigen Qualität erbracht werden? Beispiele: Weiterbildung der Mitarbeitenden, Bereitstellen von professionellem Arbeitswerkzeug, gute Arbeitsanweisungen	
Formale Leistung	
Welche formalen Leistungen muss ich erbringen, um die Erwartungen der Kundinnen und Kunden zu erfüllen? Beispiele: termingerechte Ausführung, Einsatz von qualitativ hochstehenden Materialien, professionelle Arbeitsmittel und -werkzeuge, Einhaltung von Sicherheitsstandards	
Wie kann ich im Unternehmen sicherstellen, dass die formalen Leistungen in der nötigen Qualität erbracht werden? Beispiele: optimale Einsatz- und Terminplanung, umsichtige Wahl der Zulieferer, intensive Schulung der Mitarbeitenden	
Erweiterte Leistung	
Welche erweiterten Leistungen kann ich meinen Kundinnen und Kunden bieten, um sie zu überraschen? Beispiele: Umgang mit und Einbezug des Kunden bei der Leistungserbringung, Sauberkeit nach Verlassen des Arbeitsplatzes, Auftritt der Mitarbeitenden, Abschluss nach Leistungserbringung, speditiv und nachvollziehbare Abrechnung, kulante Garantieregelung	
Welche Ziele kann ich mit dem optimalen Ausgestalten der erweiterten Leistungen erreichen? Beispiele: Empfehlungsmarketing, kostenlose Werbung via virales Marketing oder auch Mund-zu-Mund-Werbung	
Wie finde ich regelmässig überraschende Ideen? Beispiele: hören, was Kunden wünschen, Adaption von Ideen von anderen Branchen und Unternehmen, aus anderen Ländern	
Wie kontrolliere ich, ob meine Massnahmen bei den Kunden ankommen, erfolgreich und effizient sind? Beispiele: bei Neukunden nachfragen, wie sie zu uns kommen, Feedback einholen, Kundenzufriedenheit überprüfen, kontrollieren, ob Kundenstamm ausgebaut und Neukunden gewonnen werden konnten, Umsatz, Absatz und Kosten mit Budget vergleichen, Kundenwert berechnen und überprüfen	
Wie kann ich Empfehlungen von Kunden zusätzlich intensivieren? Beispiele: Empfehlungen mit Geschenken/Prämien aktiv fördern, Geschäfte in der Nachbarschaft einbeziehen	

ku – Führung von Kleinunternehmen

Herausgegeben von PostFinance in Zusammenarbeit mit KMU-HSG.