

1. Bearbeitung		schwach			durchschnittlich				gut bis stark		
Nr.	Leistungskriterium	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Wir verfügen über schriftliche Unternehmensgrundsätze										
2	Angebotsabgabe erfolgt schneller, als es der Kunde erwartet										
3	100% Termineinhaltung										
4	Erreichbarkeit "rund um die Uhr" ist sichergestellt										
5	Sofortige professionelle Reklamationsbehandlung										
6	Qualitätsgarantie für das Werteangebot										
7	Sauberkeitsgarantie für das Werteangebot										
8	Preisgarantie für das Werteangebot										
9	Organisierte und dokumentierte Abläufe										
10	Transparente Rechnungslegung										
Summe											

2. Beratung		schwach			durchschnittlich				gut bis stark		
Nr.	Leistungskriterium	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Wir haben die Mehrwertargumente schriftlich fixiert										
2	Alle Mitarbeitenden sind in der Lage, unsere Alleinstellungsmerkmale zu verargumentieren										
3	Computergestützte Beratungshilfen										
4	Zielgruppenorientierte Beratung										
5	Kompetente Mitarbeitende										
6	Freundliche, bedürfnis- und lösungsorientierte Beratung										
7	Vorhandensein von Spielregeln für die Beratung										
8	Kenntnisse der Vorschriften und Richtlinien										
9	Vorhandensein von Verkaufsförderungsprogrammen										
10	Aktivierung neuer Vertriebswege										
Summe											

3. Betreuung		schwach			durchschnittlich				gut bis stark		
Nr.	Leistungskriterium	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Vorhandensein einer aussagekräftigen Kundendatei										
2	Festgelegtes Kundenbetreuungskonzept										
3	Zuordnung von Mitarbeitenden zu einzelnen Kundengruppen										
4	Schlüsselkunden werden speziell betreut										
5	Vorgabe von Masszahlen für die Kundenbetreuung										
6	Einbindung der Kundenbetreuung in ein flexibles Entgeltsystem										
7	Anstreben persönlicher Kontakte zum Beziehungsaufbau										
8	Vorhandensein von Verhaltensempfehlungen bei Neukunden										
9	Vorhandensein von Verhaltensempfehlungen bei Stammkunden										
10	Pflege der Kultur der Kleinigkeiten										
Summe											

4. Beziehung		schwach			durchschnittlich				gut bis stark		
Nr.	Leistungskriterium	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Wille, der Beste zu sein										
2	Fachliche Überlegenheit durch Wissen und Know-how										
3	Menschliche Anteilnahme leben										
4	Kontakte im Sinne von win-win gestalten und ausbauen										
5	Kontakte pflegen und festigen										
6	Vorhandensein von Verantwortlichen pro Zielgruppe										

7	Informationssystem über Neuigkeiten, Kunden ständig darüber informieren										
8	Regelmässiger Informationsaustausch										
9	Kundenbefragungsanalyse										
10	Bestmögliche Anwendung der Grundsätze und Regelungen durch die Mitarbeitenden										
Summe											

5. Bindung		schwach			durchschnittlich				gut bis stark		
Nr.	Leistungskriterium	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Gemeinsame Ziele und Strategien abstimmen										
2	Längerfristiges Miteinander ist festgelegt										
3	Allianzen und Kooperation sind aufgebaut										
4	Kunden sind bei uns die besten Verkäufer										
5	Aussergewöhnlichen Nutzen stiften										
6	Höchster Grad an Kundenorientierung praktizieren										
7	Realisierung des Grundsatzes: "Kein alter Kunde darf verloren gehen"										
8	Permanentes Vorausdenken für den Kunden										
9	Sehr hohe Austrittsbarrieren für den Kunden										
10	Sehr hohe Eintrittsschwellen für Mitbewerber										
Summe											

AUSWERTUNG KUNDENORIENTIERUNG

