

# Checkliste Kundenorientierung im Unternehmen

© StB Joachim Welper, [www.stb-welper.de](http://www.stb-welper.de)

Prüfen Sie anhand nachfolgender Kriterien die Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen.

System	Kriterium	Gegeben	
		JA	NEIN
	Sie messen die Kundenzufriedenheit, z.B. durch Umfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Die Kundenverantwortlichen sind dem Kunden bekannt, Vertretungen sind für den Kunden erkennbar geregelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Für den Umgang mit Kunden sind Standards vorhanden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Kundenbedürfnisse werden systematisch ermittelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Es ist ein funktionierendes Beschwerdemanagement eingerichtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	In einer Kundendatenbank werden alle wichtigen persönlichen und privaten Daten erfasst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Der Kundenumsatz wird regelmäßig analysiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Mitarbeiter</b>			
	Mitarbeiter sind gleichwertige Partner für den Kunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Mitarbeiter sind ausgezeichnet geschult über die angebotenen Produkte und Leistungen, um sie dem Kunden verkaufen oder anbieten zu können	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Mitarbeiter geben Anregungen, Vorschläge, Ideen aus dem Kundenkontakt systematisch weiter an die Geschäftsleitung/Produktentwicklung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Die Mitarbeiter erkennen den Sinn ihrer Arbeit mit dem Kunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Die Mitarbeiter können den Kunden begeistern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Kundenkontakte werden regelmäßig gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Produkte/ Dienstleistung</b>			
	Die angebotenen Produkte/Dienstleistungen helfen dem Kunden erfolgreich(er) zu sein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Die angebotenen Produkte/Dienstleistungen schaffen einen Mehrwert für den Kunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Qualitätsmängel werden schnell identifiziert und abgestellt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Produkte und Dienstleistungen werden regelmäßig zum Nutzen für den Kunden weiter entwickelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>