

Selbsttest: Kundenzufriedenheit.

<b>Nr.</b>	<b>Frage:</b>	<b>Ja</b>	<b>?</b>	<b>Nein</b>
1	Empfehlen mindestens 80% Ihrer Kunden Sie weiter?			
2	Haben Ihre Mitarbeiter das Gefühl, dass sich Freundlichkeit und Kundenservice lohnt?			
3	Wird die Zufriedenheit Ihrer Kunden mindestens einmal im Jahr systematisch überprüft?			
4	Werden Beschwerden aktiv eingefordert und für Ihr Unternehmen gewinnbringend bearbeitet?			
5	Kennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden genau?			
6	Gibt es in Ihrem Unternehmen feste Standards für den professionellen Umgang mit Kunden?			
7	Ist in Ihrem Unternehmen bekannt, mit welchen Kunden Sie den meisten Umsatz machen und welche belasten?			
8	Geniessen besonders gute Kunden und Stammkunden besondere Vorteile?			
9	Erkennen Ihre Mitarbeiter, wann und warum ein Kunde abspringen könnte und handeln sie entsprechend effizient, um den Kunden zu halten?			
10	Sind die Führungskräfte in Ihrem Unternehmen in der Lage, Ihre Mitarbeiter zu mehr Kundenfreundlichkeit und eigenständigem Handeln zu motivieren?			
11	Wissen Sie, was Ihre Kunden am meisten an Ihrem Unternehmen schätzen?			
12	Wissen Sie, wer Sie dazu beraten könnte:)?			