

Einstiegstest Kundenorientierung: Wie kundenorientiert sind Sie?

Kundenorientierung bedeutet längst nicht mehr, dass man auf den Kunden wartet, und versucht seinen Anforderungen zu entsprechen. Kundenorientierung heißt nicht nur Erwartungen zu erfüllen, sondern auch aktiv auf den Kunden einzugehen, ihn individuell zu betreuen und im Idealfall sogar maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können.

Der folgende Test soll Ihnen zum Einstieg eine Positionierungshilfe dazu geben, wie weit dieser Begriff von Kundenorientierung in Ihrer Organisation entwickelt und verbreitet ist, und wie gut Ihre Voraussetzungen für Kundenbindung sind.

Bitte beantworten Sie zunächst diese Fragen und zählen die erreichten Punkte zusammen.

		Tragen Sie hier Ihre Punkte ein:
1.	Sind Ihnen die Kunden Ihres Unternehmens individuell bekannt? <i>Ja, persönlich:</i> 3 Punkte <i>Ja, „elektronisch“</i> 2 Punkte <i>nur die wichtigsten</i> 1 Punkt <i>nur zufällig</i> 0 Punkte	
2.	Haben Sie Ihre Kunden in Gruppen eingeteilt? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nicht alle:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
3.	Kennen Ihre MitarbeiterInnen die unterschiedlichen Ansprüche dieser Kundengruppen? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur die Mitarbeiter mit Kundenkontakt:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
4.	Befragen Sie Ihre Kunden über ihre Ansprüche und ihre Zufriedenheit? <i>Regelmäßig:</i> 2 Punkte <i>Sporadisch:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
5.	Wie befragen Sie? <i>Persönlich:</i> 2 Punkte <i>Telefonisch oder schriftlich</i> 1 Punkt	
6.	Werten Sie die Ergebnisse dieser Befragung aus und kommunizieren diese an Ihre Mitarbeiter? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nicht an alle MA:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
7.	Werten Sie die Ergebnisse dieser Befragung aus und kommunizieren diese an Ihre Kunden? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur an wenige Kunden:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
8.	Treffen sich Ihre Führungskräfte mit Kunden, um deren Ansprüche kennenzulernen? <i>Regelmäßig:</i> 4 Punkte <i>Sporadisch:</i> 2 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	

9.	Ist Kundenzufriedenheit in ihren Jahreszielen ausreichend vertreten? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur bei manchen MA:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
10.	Werden Ihre Kunden individuell betreut? <i>Das Angebot ist auf den individuellen Kunden abgestimmt:</i> 4 Punkte <i>Das Angebot ist auf Kundengruppenabgestimmt:</i> 2 Punkte <i>Wir behandeln alle Kunden gleich:</i> 0 Punkte	
11.	Haben Sie für Ihre wichtigsten Dienstleistungen Servicestandards definiert (zB „Beantwortung einer Anfrage innerhalb von 24 Stunden“)? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nicht für alle wesentlichen Dienstleistungen:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
12.	Wird die Erfüllung der Servicestandards gemessen und mit den Mitarbeitern diskutiert? <i>Regelmäßig:</i> 2 Punkte <i>Sporadisch:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
13.	Werden Ihre Mitarbeiter für kundenorientiertes Verhalten belohnt? <i>Ja:</i> 3 Punkte <i>Sporadisch:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
14.	Sind Ihre Führungskräfte gute kundenorientierte Vorbilder für ihre Mitarbeiter? <i>Ja:</i> 3 Punkte <i>Manche:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
15.	Erleichtern Sie es Ihren Kunden, Anregungen und Beschwerden einzubringen (Bekanntgabe der Telefonnummer, leichte Erreichbarkeit, Email-Adresse etc.)? <i>Ja:</i> 3 Punkte <i>Teilweise:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
16.	Haben Ihre Mitarbeiter Schulung, wie sie mit Reklamationskunden umgehen? <i>Ja:</i> 3 Punkte <i>Nur diejenigen mit Kundenkontakt:</i> 2 Punkte <i>Nur wenige :</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
17.	Haben Ihre Mitarbeiter (jene mit Kundenkontakt) Entscheidungsspielraum bei Beschwerden (z.B. „Kostenlose Lieferung ohne vorherige Rücksprache“)? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur wenige:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
18.	Werden Kundenanregungen und Reklamationen ausgewertet? <i>Regelmäßig:</i> 2 Punkte <i>Manchmal:</i> 1 Punkt <i>Nein:</i> 0 Punkte	
19.	Herrscht zwischen Ihren Organisationseinheiten eine Servicekultur, d.h. behandelt man sich auch intern wie Kunden?	

	<i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Manche:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
20.	Achten Sie beim Rekrutieren neuer Mitarbeiter darauf, wie serviceorientiert diese sind? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur bei Verkaufsmitarbeitern:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
21.	Verfügen Sie über eine integrierte elektronische Kundendatenbank, in der Sie mehr als nur die Adresse festhalten (Kaufhistorie, Zufriedenheit, Bedarf, etc.)? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Mehrere:</i> 0 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
22.	Ist diese Datenbank aktuell gewartet und kann von den Mitarbeitern mit Kundenkontakt auch beim Kunden benutzt werden? <i>Ja:</i> 2 Punkte <i>Nur am eigene Arbeitsplatz:</i> 1 Punkte <i>Nein:</i> 0 Punkte	
	SUMME	

Auswertung:

0-19 Punkte: Um den steigenden Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden, sollten Sie viel in die kundenorientierte Ausrichtung Ihrer Organisation investieren.

20 bis 39 Punkte: Sie haben schon viel zur kundenorientierten Ausrichtung unternommen. Sie sollten hier noch stärker systematisch vorgehen und auch Mitarbeiter und Kunden breiter einbinden.

Ab 40 Punkte: Sie handeln überwiegend kundenorientiert, und das auf einer breiten Basis.

Weitere Details zur Kundenorientierung finden Sie in unserem Buch „**Treue Kunden wachsen nicht auf Bäumen**“ und auf der CD ROM „**Treue Kunden per Mausclick!**“