

### Einstiegstest „Kundenbindung“

		Tragen Sie hier Ihre Punkte ein:
1.	<p>Können Sie jeden Ihrer Kunden identifizieren?</p> <p><i>Ja, aufgrund persönlichen Kontakts</i> <span style="float: right;">3 Punkte</span></p> <p><i>Alle, die unserem Kundenclub angehören</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Nur die besten Kunden</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nur zufällig</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
2.	<p>Kennen Sie den Wert jedes Kunden für Ihre Organisation?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Nur den der besten Kunden:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
3.	<p>Kennen Ihre Mitarbeiter den Wert jedes Kunden für Ihre Organisation?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Nur den der von Ihnen selbst betreuten Kunden:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
4.	<p>Wissen Sie und Ihre Mitarbeiter, warum Kunden zur Konkurrenz abwandern, bzw. versuchen Sie das herauszufinden?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Manchmal:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
5.	<p>Versuchen Sie, abwanderungsgefährdete Kunden zu erkennen und zu halten?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Sporadisch:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
6.	<p>Versuchen Sie, abgewanderte Kunden zurückzugewinnen?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Sporadisch:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
7.	<p>Kontaktieren Sie Ihre Kunden regelmäßig?</p> <p><i>Regelmäßig:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Unregelmäßig:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
8.	<p>Wissen Ihre Mitarbeiter, welche Kunden langfristig die profitabelsten sind?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Nur die Mitarbeiter mit Kundenkontakt:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
9.	<p>Belohnen Sie Ihre Kunden für Treue, etwa durch Zusatzangebote, ein Kundenbindungsprogramm, bevorzugte Behandlung?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Sporadisch:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
10	<p>Sammeln Sie Informationen über Ihre Kunden und analysieren diese?</p> <p><i>Ja:</i> <span style="float: right;">2 Punkte</span></p> <p><i>Sporadisch:</i> <span style="float: right;">1 Punkt</span></p> <p><i>Nein:</i> <span style="float: right;">0 Punkte</span></p>	
11	<p>Analysieren Sie die Informationen, die Sie über Ihre Kunden haben (z.B. Kaufgewohnheiten) und erarbeiten Sie für Ihre Kunden entsprechende Angebote?</p>	

	chende Angebote? <i>Regelmäßig:</i> <i>Sporadisch:</i> <i>Nein:</i>	<i>2 Punkte</i> <i>1 Punkt</i> <i>0 Punkte</i>	
	SUMME:		

**Auswertung:**

0-7 Punkte: Kundenbindung ist in Ihrer Organisation noch kein Thema und auch kein durchgängiger Begriff. Sie sollten sich systematisch darum kümmern, sobald Sie die im Buch genannten Voraussetzungen („Ansprüche der Kunden erkennen, Zufriedenheit messen, dem Kunden zuhören, Zufriedenheit schaffen) geschaffen haben.

8 – 15 Punkte: Sie haben schon viele Voraussetzungen für ein erfolgreiches Kundenbindungsprogramm. Sie sollten jetzt in ein Kundenbindungsprojekt (Link zu „Kunden binden“) durchführen.

Ab 16 Punkte: Sie haben schon viel zur Kundenbindung erreicht. Jetzt sollten Sie sich aber nicht darauf ausruhen – das ist in einem dynamischen Markt immer gefährlich – sondern Ihre Instrumente zur Kundenbindung verfeinern und unternehmensweit anwenden. Sie sollten auch –sofern Sie das noch nicht getan haben – ein Kundenbindungsprogramm einführen und Partner suchen, die in diesem Programm einen Zusatznutzen für Ihre Kunden bieten können.