

## Marketing Checkliste

1. Wie gut sind Sie im Einhalten abgegebener Versprechen?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. Gelingt es Ihren Mitarbeitern die Leistung des Betriebes dem zu erklären?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. Wie effektiv unterstützen Sie Ihre Kunden bei nichtmaterischen Forderungen?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Wie viel Verständnis haben Sie bei Kundenbeschwerden, Anfragen?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. Fassen Sie bei geschriebenen Aufträgen nach (Optimierung und überhaupt)?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. Wie bekannt sind die Gründe bei einem Verlust eines Kunden ?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
7. Wie oft betreuen Sie einen Stammkunden ohne dort zu arbeiten ?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
8. Wie oft erhalten Sie Interessententipps von Ihren Kunden?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
9. Mit welcher Quote bearbeiten Sie Zielgruppen ?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
10. Wie oft erhalten Sie bei Großkunden Aufträge ?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
11. Wie stark betreuen Sie Ihre Kunden nach der Rechnungsabgabe?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
12. Wie oft bieten sie Ihren Kunden Außergewöhnliches an?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
13. Wie effektiv ist Ihr persönlicher Einsatz beim Service?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
14. Wie (oft) informieren Sie Ihre Stammkunden über neue Techniken?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
15. Wie oft überprüfen Sie Prozess- bzw. Serviceprobleme?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
16. Wie viel Informationen haben Sie über Ihren Wettbewerb?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
17. Kennen Sie den Servicebedarf, die Wünsche Ihrer Kunden?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
18. Ist Ihr Image entscheidend für eine Auftragserteilung?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
20. Wie wichtig sind Schulungsmaßnahmen für Ihre Mitarbeiter ?  
10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

> 600 ges. Punkte = Schnellstens verändern,  
600 > 1600 = in Maßnahmen investieren,

Bitte vergeben Sie Punkte durch Einsetzen von X und addieren sie diese für die Auswertung!