

Abb. 21: Check-Liste

Betrieb:

Datum



Geschäftsfeld:

Blatt

Stärken-Schwächen: Ermittlung von Kundenbedürfnissen

Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum,
dem Marktdurchschnitt oder einem ausgewählten Wettbewerber :

1 = regelmäßig
2 = ab und zu
3 = nie

Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen				
Auswertung von Kundenreklamationen				
Auswertung von Wettbewerbsangeboten				
Auswertung von Kundendienstberichten				
Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen bzgl. Dienstleistungswünschen x)				
Durchführung von Kundenworkshops mit Schlüsselkunden				
Durchführung von Kundenveranstaltungen				
Auswertung von Seminaren und Schulungen, die besucht wurden				

Besondere Stärken:**Gründe:****Auswirkungen für die Zukunft:****Besondere Schwächen:** x)**Gründe:****Auswirkungen für die Zukunft:****Sofortmaßnahmen:**