

Der Kunde im Fokus Checkliste für die Service Strategie

Relevante Checkpunkte	Bemerkungen / Spezifikationen
Bewertungs- und Beurteilungskriterien	
Allgemeine Strategieeinschätzung	
✓ Verfügen wir über eine Servicestrategie?	
✓ Umfasst unsere Servicestrategie alle wichtigen Kontaktpunkte zum Kunden?	
✓ Sind unsere Services darauf ausgerichtet, die Sinne unserer Kunden anzusprechen und dadurch Emotionen auszulösen und Erlebnisse zu schaffen?	
✓ Existieren Kennzahlen, mit welchem der Grad der Serviceleistung gemessen werden kann?	
✓ Betreiben wir ein regelmässiges Monitoring der Kundenkontaktpunkte, um zu erfahren, welche Wahrnehmungen über unser Unternehmen zirkulieren?	
✓ Werden regelmässig Messungen der Kundenzufriedenheit und des Service Levels durchgeführt und daraus Massnahmen abgeleitet?	
Kundenerwartungen	
✓ Kennen wir die Erwartungen unserer Kunden im Bereich Genauigkeit und Qualitätssicherung?	
✓ Kennen wir die Erwartungen unserer Kunden im Bereich Verfügbarkeit und Flexibilität?	
✓ Kennen wir die Erwartungen unserer Kunden im Bereich Partnerschaftlichkeit und Mitgestaltungsmöglichkeiten?	
✓ Kennen wir die Erwartungen unserer Kunden im Bereich Expertise und Beratung?	
✓ Wissen wir, welche Erwartungen bei welchem Kunden höchste Priorität haben?	
✓ Ist unsere Servicestrategie darauf ausgerichtet, die spezifischen Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen?	
Grundlagenleistung und Qualität	

✓ Stimmen unsere Basisleistungen? (Qualität von Produkten, Dienstleistungen, Schnelligkeit, Freundlichkeit)	
✓ Versuchen wir regelmässig, Ursachen für Reklamationen auszumerzen?	
✓ Entschuldigen wir uns bei unseren Kunden für Fehlleistungen?	
Erster Eindruck / Erscheinungsbild	
✓ Wirken Gebäude, Empfang und Einrichtungen ansprechend?	
✓ Sind die Mitarbeitenden angemessen gekleidet?	
✓ Sind die Kommunikationsmittel verständlich und in einem einheitlichen Corporate Design gestaltet?	
Zuverlässigkeit	
✓ Erhält der Kunde schnell eine Antwort auf eine Anfrage? Hinweis: Bei Social Media kann «schnell» innert Minuten bedeuten, bei E-Mails innert Stunden.	
✓ Gibt es Service Levels für die wichtigsten Kundenkontaktarten und kennen die Mitarbeitenden diese?	
✓ Erhalten die Kunden in der Regel alle gewünschten Informationen auf Anhieb und fehlerfrei?	
✓ Ist unsere Website immer auf dem aktuellen Stand?	
Freundlichkeit	
✓ Begegnen unsere Mitarbeitenden den Kunden jederzeit zuvorkommend?	
✓ Ist diese Haltung auch in schriftlichen Kontakten spürbar?	
✓ Leben die Vorgesetzten einen wertschätzenden Umgang vor?	
✓ Schulen wir unsere Mitarbeiter regelmässig in Bezug auf den Umgang mit Kunden?	
Begeisterung	
✓ Sind unsere Mitarbeiter von den eigenen Produkten begeistert?	

✓ Spüren die Kunden diese Begeisterung?	
✓ Schaffen wir es, unsere Kunden mit überraschenden Serviceleistungen zu begeistern?	
✓ Bieten wir Services, die dem Kunden das Leben erleichtern oder verschönern?	
Empathie und Kundenorientierung	
✓ Haben die Mitarbeiter eine kundenorientierte Haltung verinnerlicht?	
✓ Sind unsere Mitarbeiter bereit, den Kunden jederzeit zu helfen und einen schnellen Service zu bieten?	
✓ Kennen wir die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden und gehen darauf ein?	
✓ Werden Kundendaten und –historie dokumentiert, um den Kunden bedürfnisorientiert bedienen zu können?	
✓ Werden Probleme über denjenigen Kanal gelöst, in welchem sie geäußert wurden?	
✓ Versetzen wir uns regelmässig in die Lage des Kunden, um herauszufinden, welche zusätzlichen Serviceleistungen wir ihm bieten könnten?	
Glaubwürdigkeit	
✓ Erfüllen wir die Erwartungen, die wir mit unserer Werbung wecken?	
✓ Hat unser Unternehmen einen guten Ruf?	
✓ Sind unsere Verkaufsmethoden seriös?	
✓ Steht nichts Negatives im Kleingedruckten?	
✓ Sind die Rechnungen korrekt und entsprechen sie den Vereinbarungen?	
Transparenz	
✓ Sind alle Servicestufen für den Kunden transparent?	
✓ Wird dem Kunden kommuniziert, welche Services er nach dem Kauf erwarten darf?	
✓ Weisen die Rechnungen 1:1 sämtliche Serviceleistungen aus?	