

*Checkliste zum kundenwertorientierten Training und zur Beurteilung der Mitarbeiter:*

- Wird der Kundenkontakt als Dialog-Chance mit Kunden verstanden? Nutzt er aktiv das Potenzial einer Reklamation?
- Erfolgt eine zielgerichtete Gesprächsführung? Nutzt der Mitarbeiter geeignete Fragetechniken, um die erforderlichen Informationen in der notwendigen Tiefe zu erhalten?
- Gibt er dem Kunden das Gefühl, das er sein Anliegen nicht nur verstanden hat, sondern auch ernst nimmt?
- Weiß der Mitarbeiter, wie er im Interesse des Kunden agiert?
- Schafft er Vertrauen durch Empathie?
- Sorgt er dafür, dass Versprechungen erfüllt werden?
- Stellt er sich individuell auf den Kunden ein? Ermittelt er den Bedarf des Kunden ausreichend?
- Passt er sich dem Wunsch des Kunden an, auch wenn der Kunde keinen Standardwunsch hat und nicht in das klassische »Raster« passt? Formuliert er das Angebot individuell?
- Macht der Mitarbeiter den Kunden auf relevante Nachteile aufmerksam, wenn erforderlich?
- Kann er sich in die Denkweise des Kunden hineinversetzen? Setzt er sich mit Einwänden des Kunden auseinander und findet er sinnvolle Ansätze, darauf einzugehen? Kann er die Argumente des Kunden nachvollziehen und verstehen, ohne dabei das Interesse des Unternehmens aus dem Auge zu verlieren?
- Macht der Mitarbeiter ausreichend Hinweise auf andere Produkte / Leistungen des Unternehmens, wenn angebracht?
- Hat er ein Gespür dafür, wenn der Kunde auf keine Cross- oder Upselling-Maßnahme eingehen möchte?
- Befolgt der Mitarbeiter die für seine Arbeit relevanten Regeln, aktuelle Anweisungen und (ungeschriebene) Gesetze?