

Service bieten (als Marktchance)

| Service bieten (als Marktchance) | | | | | | | | |
|--|----|--|--|----------|--|--|-----------|---------|
| Informationsservice | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| kompetente Beratung | | | | | | | | |
| Planung, Projektierung | | | | | | | | |
| aussagefähige Angebote | | | | | | | | |
| Gebrauchsanleitung | | | | | | | | |
| Kundenschulung | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Service im Betrieb | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Öffnungszeiten | | | | | | | | |
| Parkraum | | | | | | | | |
| übersichtliche Ladengestaltung | | | | | | | | |
| Wegweiser, Infostellen, Lautsprecherdurchsagen | | | | | | | | |
| Verpackungsservice | | | | | | | | |
| Gutscheine für Geschenkideen | | | | | | | | |
| Änderungs- und Anpassungsservice | | | | | | | | |
| Bewirtung | | | | | | | | |
| Sitzecke, Gardrobe | | | | | | | | |
| Kinderhort | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Service bieten (als Marktchance)

| Service bieten (als Marktchance) | | | | | | | | |
|---|----|--|--|----------|--|--|-----------|---------|
| Service beim Kunden | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Zustelldienste | | | | | | | | |
| Abholdienste | | | | | | | | |
| Montage | | | | | | | | |
| Geräteeinstellungen | | | | | | | | |
| Anschluß von Versorgungsleitungen | | | | | | | | |
| Inspektionsservice, Wartungsservice, Ersatzteilservice | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Finanzierung | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Vermittlung Finanzierungen | | | | | | | | |
| Zahlungskonditionen (Ratenzahl., Skonto, Rabatte, Zahl.ziel) | | | | | | | | |
| Leasing | | | | | | | | |
| Versicherungsvermittlung | | | | | | | | |
| Geldwechsel | | | | | | | | |
| Erstattung Parkgebühren | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Service bieten (als Marktchance)

| Service bieten (als Marktchance) | | | | | | | | |
|---|----|--|--|----------|--|--|-----------|---------|
| Garantien | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Gewährleistungen | | | | | | | | |
| Preisgarantien | | | | | | | | |
| Qualitätsgarantien | | | | | | | | |
| Rücknahmegarantien | | | | | | | | |
| Rücktrittsrechte, Umtauschrechte | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Entsorgung | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Rücknahme Verpackungsmaterial | | | | | | | | |
| Rücknahme von Geräten, Recycling | | | | | | | | |
| Einrichtung Abfallsammelstellen | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Sonstiges | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
| Anmeldungen, Behördengänge | | | | | | | | |
| Versandservice | | | | | | | | |
| Hot-line | | | | | | | | |
| 24 Std. Bestellservice | | | | | | | | |
| Notdienste | | | | | | | | |
| Geschenkservice | | | | | | | | |
| Verkauf auf Probe | | | | | | | | |
| Serviceverträge (Wartung, Reparatur, Aktualisierung) | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Service bieten (als Marktchance)

| Service als Chance | ok | | | nicht ok | | | unwichtig | Notizen |
|---|----|--|--|----------|--|--|-----------|---------|
| Unterscheidung von der Konkurrenz | | | | | | | | |
| kundenorientierte Dienstleistungen als Verkaufsförderung | | | | | | | | |
| Kundenbindung durch Zusatzleistung (z.B. Wartungsverträge) | | | | | | | | |
| Neukunden durch Service | | | | | | | | |
| Zusatzgeschäfte durch Serviceleistungen | | | | | | | | |
| Serviceleistungen, um harten Preisverhandl. entgegenzuwirken | | | | | | | | |
| Serviceverträge fördern Anschluss-, Ergänzungs- und Neuverkäufe | | | | | | | | |
| mit Serviceleistungen Bedürfnisse und Wünsche der Kunden kennenlernen | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |