

Kundenorientierung

vor Kauf	ok			nicht ok			un-wichtig	Notizen
Termine vereinbaren und einhalten								
für den Kunden Zeit nehmen								
Persönlichkeit des Kunden respektieren								
angenehme Atmosphäre schaffen								
Wünsche, Bedürfnisse, Probleme kennenlernen und darauf eingehen								
dem Kunden die ungeteilte Aufmerksamkeit schenken								
Fachkompetenz des Kunden anerkennen								
Nutzen für Kunden verdeutlichen Problemlösungen schaffen								
nach Kauf	ok			nicht ok			un-wichtig	Notizen
Ansprechpartner bei Rückfragen benennen								
Hotline, Notrufdienste								
Kulanz								
Kontaktpflege								