



Checkliste | Kundenbetreuung

Kundenbesuch im eigenen Kompetenzzentrum

- Kundendaten mit allen Details auf dem Gesprächsprotokoll erfassen.
- Gesprächsprotokoll per E-Mail an die beteiligten Mitarbeiter, Partnerunternehmen, usw.
- Adresse in der Datenbank erfassen und die Adresse kategorisieren.
- Wiedervorlage der Kundenbearbeitung im Zeitplan.

Angebot

- Angebot im Computer und dort im Projektordner des Kunden hinterlegen.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen des Angebotes ergänzen.

Angebotsnachbearbeitung

- Die ständige Wiedervorlage der konsequenten Angebotsnachbearbeitung in die Zeitplanung eintragen.
- Angebot zum Wiedervorlagetermin individuell nachbearbeiten und evtl. einen neuen Wiedervorlagetermin eintragen.
- Weitere Angebotsnachbearbeitungen zu den neuen Wiedervorlageterminen mit Telefonaten, Briefen, Karten usw.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen der Nachbearbeitungen ergänzen.

Auftrag

- Auftragsbestätigung im Computer und dort im Projektordner des Kunden hinterlegen.
- Eine Aufmerksamkeit als Dankeschön für den Auftrag.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen des Auftrags ergänzen und die Adresse neu kategorisieren.

Absage

- Absagebrief verschicken.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen der Absage ergänzen und die Adresse neu kategorisieren.

Projektbeginn

- Projektplanung mit allen erforderlichen Formularen, Briefen und Aushängen.
- Informationen an alle Beteiligten.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen zum Auftragsbeginn ergänzen.

Projektfertigstellung

- Ist der Unternehmensname überall hinterlassen worden?
Aufkleber und Schildchen mit dem Firmenlogo, dort, wo es möglich ist.
- Kundennachbearbeitung mit allen erforderlichen Formularen und Briefen.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen zur Fertigstellung des Auftrages ergänzen.

Rechnung

- Rechnungserstellung und Eintrag in die Umsatzstatistik.
- Adresse in der Datenbank mit den wichtigsten Informationen zur Rechnung ergänzen.

Beginn des Kunden-Nachbearbeitungsprogramms

- Kundenzufriedenheit mit einem Fragebogen abfragen.
- Adresse in der Datenbank mit dem nächsten Wiedervorlagetermin und den wichtigen Nachbearbeitungsdaten ergänzen.
- Eine kleine Aufmerksamkeit für den Kunden nach der Fertigstellung.
- Schreiben an den Kunden zu allen möglichen Anlässen: Neujahr, Frühling, Ostern, Herbst, Advent, Geburtstag, Jubiläum, Hochzeit, Geburt eines Kindes, Hochzeitsjubiläen, Genesung, Trauer. Bitte nicht zum Weihnachtsfest, da schreiben alle!
- Die Nachfrage vor Ablauf der Garantie schafft ein besonders hohes Vertrauen!
- Wiedervorlagetermin: Nach einer bestimmten Zeit kann eine Leistung wiederholt werden.