

1. Welche Aktivitäten haben Sie entwickelt, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu erhöhen?

Aktivitäten	Ja	Nein
Ermitteln Sie die Erwartungen Ihrer Kunden hinsichtlich der Qualität Ihrer Unternehmensleistung?		
Haben Sie ermittelt, inwieweit Ihr Unternehmen die Erwartungen Ihrer Kunden erfüllt (Zufriedenheitsgrad)?		
Wurden Maßnahmen im letzten Jahr eingeleitet, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen?		
Erläutern Sie den Kunden Ihre Maßnahmen zur Erreichung einer guten Unternehmensqualität (z. B. Serviceleistungen, Mitarbeiterschulung)?		
Werden systematisch Kenntnisse über Nachfrageentwicklungen / Trends erworben (z. B. Fachpresse, Literatur, Messen, HBE, BBE Handelsberatung, Kammern)?		
Überprüfen Sie regelmäßig, ob Ihr Sortiment den Kundenanforderungen entspricht?		
Wird regelmäßig die Standortqualität überprüft (z. B. Frequenz, Dichte des Handels- und Dienstleistungsangebots, Erreichbarkeit per ÖPNV oder Individualverkehr)?		
Wird in übergreifenden attraktivitätssteigernden Initiativen mitgearbeitet (z.B. Werbegemeinschaften, Stadtmarketing)?		
Befragen Sie Ihre Kunden danach, ob die Öffnungszeiten ihren Bedürfnissen entsprechen?		

2. Wie beurteilen Sie das Erscheinungsbild Ihres Unternehmens?

Merkmale	Beurteilung			
	trifft zu	trifft zum Teil zu	trifft nicht zu	Merkmal für uns ohne Bedeutung
Architektur, Fassade: attraktiv, modern, hebt sich vom Umfeld ab, in baulich einwandfreiem und gepflegtem Zustand				
Fernwirkung: Branche und Schriftzug von weitem sehr gut erkennbar				
Eingangsbereich: einladend, auffällig, großzügig, rollstuhl- und kinderwagengerecht				
Schaufenster: einladend, repräsentativ, optimal beleuchtet, Dekorationswechsel mindestens alle drei Wochen				
Parkplätze / Außenanlagen: ausreichende Parkmöglichkeiten am Geschäft oder in der Nähe, Hinweise auf Parkplätze und Erreichbarkeit per ÖPNV in allen Medien vorhanden (Anzeigen, Briefpapier), Fahrradständer vorhanden, attraktive Außenanlagen				

Übersichtlichkeit im Geschäft: Orientierungshilfen vorhanden (z.B. Piktogramme, Hinweistafeln), übersichtliche Wegeführung (auch für Neukunden), Raumaufteilung gut erkennbar				
Verkaufsatmosphäre: freundlich, anregend, impulsgebend				
Warenpräsentation: Präsentation folgerichtig aufgebaut, erlebnisorientiert, Aktionsflächen sorgen für Spannung				
Innenräume: Fußböden gepflegt, einladend, an Branche angepasst, Farbgebung frisch, zeitgemäß, auf Firma und Branche abgestimmt, Beleuchtung gezielt für jede Warengruppe, Spots für Besonderheiten				
Umfeld: dezente, zur Warengestaltung passende Musik, Düfte				

3. Welche Serviceleistungen bieten Sie an?

Serviceleistungen	Ja	Nein
Serviceleistungen:		
Elektronische Zahlungssysteme (z.B. Kreditkarten, EC-Cash)		
Multimedia-Anwendungen (z.B. eigene Homepage, Verkauf im Internet)		
Kundenkarte		
Lieferservice, Postversand		
Erstattung von Parkgebühren		
Kundengeschenke (z.B. Weihnachten, Geburtstag von Stammkunden)		
Proben / abgefüllte Testproben		
Weitere Serviceleistungen:		

4. Wie gestalten Sie den Umgang mit Kunden

Maßnahmen	Ja	Nein
Wurden in den letzten zwölf Monaten Maßnahmen durchgeführt, die die Freundlichkeit der Mitarbeiter trainieren?		
Wurden in den letzten zwölf Monaten Aktivitäten durchgeführt, damit die Mitarbeiter fachkompetent beraten können?		
Gibt es in Ihrem Unternehmen klare Regeln für die Bearbeitung von Kundenreklamationen und Umtausch (wer kann entscheiden, wie schnell erfolgt Bearbeitung)?		
Wurden Maßnahmen ergriffen, damit weniger Kundenreklamationen erfolgen und Reklamationen besser bearbeitet werden?		
Gibt es Regeln für Preisnachlässe? (z.B. Höhe der Nachlässe? Wer darf entscheiden? Wie wird entschieden?)		