

Checkliste

„SERVICEPLUS- Wir leisten mehr“

Die SERVICEPLUS-Gemeinschaft ist ein Verbund von leistungsstarken, inhabergeführten Fachgeschäften und Dienstleistungsunternehmen, die Qualität, Dienst am Kunden und individuelle Beratung in den Mittelpunkt ihres Handelns stellen. Sie richten alle unternehmerischen Entscheidungen danach aus, wie sie ihre Kunden durch Leistung und Service dauerhaft binden und begeistern können. Um dies zu erreichen, sind sie bereit, alle Kriterien der nachfolgenden Checkliste zu erfüllen. Eine Überprüfung der Kriterien kann durch Testbesuche bzw. Testkäufe erfolgen.

Beurteilen Sie die nachstehenden Kriterien aus Sicht des Kunden für Ihren Betrieb!

Beurteilungskriterien*	ist vorhanden	wird zur Zeit erarbeitet	folgt später
AUFTRITT NACH AUSSEN			
Freundlichkeit			
freundliche, einheitliche Begrüßung am Telefon und persönlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansprache des Kunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
freundliche Verabschiedung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erscheinungsbild			
ordentliche Geschäftsflächen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundenparkplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gepflegtes Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit			
Klarheit der Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermeidung von „Fachchinesisch“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
klare Formulierung der AGB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verständliche Drucksachen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SERVICECHARAKTER			
Erreichbarkeit			
verlässliche Öffnungszeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminvereinbarungen möglich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AB außerhalb Geschäftszeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rückruf des Kunden nach hinterlassener Nachricht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
regelmäßiger E-Mail-Verkehr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Bitte zutreffendes ankreuzen

Beurteilungskriterien*

ist vorhanden wird zur Zeit Erarbeitet folgt später

Beschwerdemanagement

Reklamationen werden entgegengenommen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhalten bei Reklamationen ist reglementiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit der Kulanzregelung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Überprüfung der Kundenzufriedenheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Verlässlichkeit, Schnelligkeit

Termineinhaltung in jeder Hinsicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sofortige Benachrichtigung bei Terminänderungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kurze Lieferzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kundennutzen

Wünsche des Kunden können berücksichtigt werden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
diese Möglichkeit wird als Service dargestellt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommunikation mit dem Kunden

Kontaktpflege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
persönliche Ansprache von Stammkunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunden erhalten Informationen über Neuheiten und Veränderungen im Betrieb/Geschäft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviceleistungen werden dargestellt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOMPETENZ/Ausbildung

Fachlich geschultes Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönlichkeit des Personals ist der Position angemessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regelmäßige Fortbildungen finden statt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Bitte zutreffendes ankreuzen

Firma:

(Stempel)

(Unterschrift)

(Datum)