

## Checkliste Kundendienst

Können Sie alle Fragen mit JA beantworten? Dann Gratulation zu einem exzellenten Kundendienst. Falls nicht, worauf warten Sie noch? Gehen wir es an!



- Haben Sie bereits bei der Kontaktaufnahme Ihres Kunden alle Informationen zur Verfügung, die Sie benötigen, um ihn optimal und schnell zu servicieren (Ansprechpartner, Seriennummern, Anlagenart, Komponenten, ...)?
- Muss Ihr Kunde immer mit ein und demselben Mitarbeiter reden, um seine Anliegen besprechen zu können? Oder kann er das – unabhängig von der Erreichbarkeit dieses Mitarbeiters – mit jedem Teammitglied Ihres Kundendienstes (Transparenz, Standardisierung, Qualifikation)?
- Gibt es klare Richtlinien und Priorisierungsregeln (A-, B-, C-Kunden), um die Kundendienstaufträge in der richtigen Reihenfolge und der Schwere des Problems entsprechend abzuarbeiten?
- Gehen Sie aktiv auf Ihre Kunden zu? Informieren Sie sie über anstehende Servicetermine? Geben Sie ihnen Bescheid, wenn Upgrades / Optimierungen für deren Anlagen verfügbar sind? Informieren Sie, wenn die Neuanschaffung günstiger als eine Reparatur wäre? Oder kommen Ihnen Ihre Kunden meist zuvor?
- Können Sie auf eine »Wissensdatenbank« zurückgreifen? Einen Speicher, der Ihnen bei Problemlösungen hilft? Der die Bearbeitung sowohl für Ihren Kunden als auch für Sie effizienter und schneller macht?
- Sind Ihre Kundendienstangebote transparent? Oder finden sich darin immer noch Positionen wie »Abrechnung nach Aufwand«?
- Kennt Ihr Kunde immer den aktuellen Status seines Auftrags? Weiß er, wie viel Zeit die Bearbeitung in Anspruch nehmen wird?
- Steigern Sie Ihre Kundenbindung schon durch Zusatzleistungen wie Schulungen der Mitarbeiter Ihrer Kunden oder verlängerte Garantielaufzeiten?
- Werden die Rechnungen zeitnah erstellt und sind die gestellten Leistungen für Ihren Kunden nachvollziehbar? Oder kommt es immer wieder zu Diskussionen? Müssen Sie gar Abschläge in Kauf nehmen?