

Checkliste Stärken-Schwächen: Ermittlung von Kundenbedürfnissen

Checkliste 1	Betrieb: Gebäudereinigung Emil Vollmer GmbH			Datum	05.08.2010
	Geschäftsfeld: Haushaltsdienstleistungen			Blatt	
Stärken-Schwächen: Ermittlung von Kundenbedürfnissen					
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, dem Marktdurchschnitt oder einem ausgewählten Wettbewerber:				1 = regelmäßig	
				2 = ab und zu	
				3 = nie	
K r i t e r i u m	1	2	3	B e m e r k u n g e n	
Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen		x		Die Kommunikation erfolgt "zufällig" und ohne grundlegende Struktur. Die MA sind sensibilisiert, selbstständig Hinweise mitzuteilen.	
Auswertung von Kundenreklamationen	x			Qualitätsbeurteilungsbogen wird nach Rücksendung bearbeitet und ausgewertet.	
Auswertung von Wettbewerberangeboten			x	Bisher nicht notwendig und auch nicht möglich, da die DL nicht im regionalen Markt angeboten wird.	
Auswertung von Kundendienstberichten				Entfällt	
Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen bzgl. Dienstleistungswünschen			x	In Planung	
Durchführung von Kundenworkshops mit Schlüsselkunden			x	Die höchsten Ansprüche und anspruchsvollsten Kunden sollen die Grundlage unseres Tuns sein.	
Durchführung von Kundenveranstaltungen			x	In Planung, dazu müssen Themen und entsprechende Räumlichkeiten analysiert werden.	
Auswertung von Seminaren und Schulungen, die besucht wurden		x		Die Reinigungsstandards werden über besuchte Schulungen neu definiert.	
Besondere Stärken:	Sensible Wahrnehmung von Kundenwünschen. Bereitschaft zur Entwicklung der DL. Flexibilität im Umgang.				
Gründe:	Individuelle Wünsche und Ansprüche der Kunden stetig wachsend.				
Auswirkungen für die Zukunft:	Die Angebotspalette muss vielseitiger und individueller dargestellt werden.				
Besondere Schwächen:	Umgang mit Kunden, Sensibilisierung der MA für den intimen Bereich beim Kunden.				
Gründe:	Unwissenheit, mangelndes Selbstvertrauen.				
Auswirkungen für die Zukunft:	Schulungen intensivieren, Grundlagen Hygiene erarbeiten.				
Sofortmaßnahmen:	Kundenprofil erstellen, Schulungskonzept erarbeiten.				