

**Kunden erwarten, dass Produkt und Unternehmen halten, was sie versprochen haben. Doch mit dem Erfüllen der Werbeversprechen ist es nicht getan, denn im Laufe eines Kundenlebens verändern sich die Erwartungen. Nur wer diese auch langfristig erfüllt, erhält Loyalität geschenkt. Da Kunden sehr unterschiedliche Dinge erwarten, kann es sinnvoll sein, die Bedürfnisse individuell zu ermitteln und in der Datenbank ein Feld dafür anzulegen. Diese Checkliste unterstützt Sie dabei.**

*Diese Checkliste dient zur Ermittlung von Kundenerwartungen. Sie kann den individuellen Bedürfnissen angepasst werden.*

Beurteilungskriterien				Bemerkungen/Begründungen
<b>Unternehmen</b>	Ja	Nein		
<b>Erwartet Ihr Kunde,</b>				
dass er von Ihrem Unternehmen abhängig wird?				
dass Ihre Leistungen exklusiv sind?				
dass Ihr Unternehmen ersetzbar ist?				
dass Ihr Unternehmen für seinen Erfolg wichtig ist?				
<b>Qualität</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Welche Qualität der Leistung erwartet er?</b>				
technisch				
fachlich				
inhaltlich				
zeitlich				
<b>Hilfsmittel</b>	Ja	Nein		Wenn ja, welche?
<b>Erwartet Ihr Kunde für die Effizienz der gelieferten Leistung</b>				
Hilfs- und Betriebsmittel?				
technische Ausstattung?				
<b>Verfahren/Abläufe/Fachwissen</b>	Ja	Nein		Wenn ja, welche?
<b>Erwartet Ihr Kunde,</b>				
dass Sie gewisse Verfahren anwenden?				
dass, Sie gewisse Abläufe einhalten?				
dass spezifisches Fachwissen vorhanden ist?				
<b>Ideen/Erfinderreichtum, Flexibilität</b>	Ja	Nein		
<b>Erwartet Ihr Kunde,</b>				
dass Ihr Unternehmen reich an Ideen ist?				
dass Ihr Unternehmen Erfindergeist hat?				
dass Ihr Unternehmen flexibel ist?				
<b>Personal</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Wie sind die Erwartungen bezüglich</b>				
Ihrer persönlichen fachlichen Fähigkeiten?				
der Einsatzbereitschaft von Führungskräften?				
der Einsatzbereitschaft von Mitarbeitern?				

<b>Wirtschaftliche Situation</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Wie sind seine Erwartungen bezüglich</b>				
der wirtschaftlichen Solidität Ihres Unternehmens?				
der Berechenbarkeit?				
der Langzeitstabilität und –entwicklung?				
<b>Preise und Konditionen</b>	Ja	Nein		
<b>Hat Ihr Kunde Erwartungen bezüglich Gestaltung</b>				
der Preise?				
der Konditionen?				
<b>Verlässlichkeit</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Wie sind seine Erwartungen bezüglich</b>				
Termintreue?				
Verlässlichkeit?				
Zusagen-/Zielerfüllung?				
<b>Zusammenarbeit</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Wie sind seine Erwartungen bezüglich Ihrer persönlichen</b>				
Aufrichtigkeit?				
Freundlichkeit?				
Zusammenarbeit?				
Teamfähigkeit?				
Flexibilität?				
Anpassungsfähigkeit?				
<b>Erreichbarkeit/Kommunikation</b>	Tief	Mittel	Hoch	
<b>Wie sind seine Erwartungen bezüglich</b>				
Ihrer örtlichen und zeitlichen Erreichbarkeit?				
klarer Zuständigkeiten?				
Ihrer Kommunikationsfähigkeit?				
<b>Umfeld</b>	Ja	Nein		Wenn ja, welche?
<b>Hat Ihr Kunde Erwartungen bezüglich</b>				
Sicherheit des Umfeldes (z.B. gesetzliche Einschränkungen oder Gefahren, politische Gegebenheiten usw.)				