



# Fragebogen Standortbestimmung der Kundenorientierung

	1	2	3	4	5	k. Antw.
Wir haben ein Leitbild in dem die Kundenorientierung verankert ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> pc11or
Wir nehmen Kundenfeedbacks systematisch entgegen z.B. in unserem Reklamationswesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> tl21ml
Unsere Zielvereinbarung enthält messbare Ergebnisse zur Kundenorientierung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> is33ar
Ziele zur Kundenorientierung sind an alle MitarbeiterInnen kommuniziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> yb02ar
Sie korrigieren Fehlverhalten Ihrer Mitarbeiter gegenüber Kunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> yc22ar
Persönliche Fähigkeiten und Verhalten werden systematisch gefördert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> xf29es
Alle leben nach den definierten Werten der Kundenorientierung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kp03al
Die Prozesse der ganzheitlichen Kundenbetreuung sind umfassend dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> qx12ii
Das Führungsverhalten richtet sich konsequent auf die Kundenorientierung aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> vl05ts
Die konkreten Zielformulierungen zur Kundenorientierung sind definiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ks01tx
Die Kundenorientierung-Zielerreichung wird regelmässig gemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> tx06fx
Unsere interne Team-Kultur spiegelt sich stets positiv im Verhalten gegenüber Kunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> pr20tz
Wechselnde Kundenwünsche werden grundsätzlich nach Möglichkeit erfüllt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kr08s9
Die wesentlichen Kennzahlen der Kundenprozesse sind allen bekannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> gs19ff
Erkenntnisse und Resultate aus Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalysen werden umgesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> sx09cz
Kommunikationsflüsse werden systematisch eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ki14ij
Vorbildfunktion in der Ausrichtung auf den Kunden wird aktiv gelebt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> bj24tr
Wesentliche Kunden-Infor. werden in nützlicher Frist zum Wohle des Kunden verarbeitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ss30ti
Die Prozesse der ganzheitlichen Kundenbetreuung werden systematisch angewandt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ss13sv
Wechselnde Kundenwünsche werden positiv aufgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ur04nz
Jeder Einzelne engagiert sich selbständig mit Fokus auf hohe Kundenzufriedenheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> os23n0
Die Einhaltung der Instruktionen zur optimalen Kundenbez. werden laufend kontrolliert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> xx15gl
TCS (total customer satisfaction) ist nicht nur ein Schlagwort bei uns, sondern Realität.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> uh31z4
Kommunikations- und Informationsflüsse sind vollständig geregelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ml17vx
Die Instr. zur optimalen Kundenbeziehung sind verständlich auf allen Stufen kommuniziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ll18um
Das abteilungsübergreifende Zusammenspiel orientiert sich nach den Kundenbedürfnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1x26ff
Die wesentlichen Einflüsse der Kundenzufr. auf das Unt. sind allen Mitarbeitern bekannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> jb07ge
In kritischen und stressigen Situationen verhalten wir uns stets kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ma25mr
Persönliche Fähigkeiten werden an der richtigen Stelle genutzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> tx29an
Eine grundlegende „Ja-gerne“-Kultur prägt unser Denken und Handeln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> va28gi
Erkenntnisse und Resultate aus Kunden-Zufriedenheitsanalysen werden in Taten umgesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> na10pi
Die Team-Kultur ist geprägt von gegenseitigem Repekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> me32lx
Die wesentlichen Kennzahlen der Kundenprozesse werden regelmässig gemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> se16i8

**Bewertung:** 1 stimmt überhaupt nicht / 2 stimmt überwiegend nicht / 3 stimmt nur teilweise / 4 stimmt überwiegend / 5 stimmt voll und ganz

**Ergebnisse pro Bereich:** Strategie  Struktur  Kultur

Firma: \_\_\_\_\_

Strasse \_\_\_\_\_

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Telefon direkt: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum der Erstellung: \_\_\_\_\_