

1

Wie sehr orientiert sich Ihr Serviceangebot an den Bedürfnissen Ihrer Kunden?

- a. Können Kunden Ihre Waren und Leistungen über mehrere oder vernetzte Kanäle beziehen (im Geschäft, mobil, online)?
- b. Bieten Sie Ihren Kunden alle gewünschten Zahlverfahren?
- c. Werden Ihre Kunden durch qualifiziertes Personal umfassend beraten?
- d. Wie schnell reagieren Sie auf Reklamationen und sorgen für Ersatz oder Reparatur?

2

Wie sichern Sie die Qualität und den Erfolg von Bonusprogrammen?

- a. Wie viel Prozent der ausgegebenen Bonuskarten bzw. -systemen werden von Ihren Kunden zurzeit aktiv genutzt?
- b. Wie viel Prozent werden nach zwei oder mehr Jahren noch aktiv genutzt?
- c. Fragen Sie bei Ihren Kunden nach, wie attraktiv das Programm und die ausgezahlten Boni für Sie sind?

3

Geben Sie Coupons bei Wiederholungskäufen oder hohen Bonsummen ab?

4

Welche exklusiven Vorteile bieten Sie Ihren Stammkunden?

- a. Versenden Sie Mailings, um sie über Sonderaktionen zu informieren?
- b. Erhalten Besitzer von Kundenkarten zu besonderen Anlässen oder für ausgewählte Produkte einen Rabatt?
- c. Verschenken Sie Gutscheine zum Geburtstag?

5

Wie stellen Sie fest, ob Ihre Kunden zufrieden sind?

- a. Holen Sie regelmäßig Feedbacks Ihrer Kunden ein?
- b. Geben Sie Anreize für Feedbacks, z.B. über eine Gewinnspielteilnahme?
- c. Setzen Sie Verbesserungsvorschläge Ihrer Kunden um? Wenn ja, wie viele prozentual?