

Kundenorientierung 1: Kundensegmentierung

B2B-Segmentierungskriterien:		Typ A	Typ B	Typ C	Typ D
B2B					
B2C-Segmentierungskriterien:		Typ E	Typ F	Typ G	Typ H
B2C					

Erstellt von: _____

am: _____

Kundenorientierung 2: Produktanalyse

	Produktmerkmale	Stärken	Schwächen
Produkt 1			
Produkt 2			
Produkt 3			

Erstellt von: _____

am: _____

Kundenorientierung 3: Gestaltungsvarianten für Produkte

Merkmale	Gestaltungsvarianten für:					
	Typ A	Typ B	Typ C	Typ D	Typ E	Typ F






Erstellt von: _____





am: _____






Unternehmen: _____ Seite 1/2

Sind Sie zufrieden mit uns?

Wir möchten unsere Leistungen genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen. Daher ist uns Ihre Meinung wichtig. Teilen Sie uns mit, wo Ihrer Erfahrung nach unsere Stärken und Schwächen liegen. Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und sagen Sie uns Ihre Meinung!

1. Wie beurteilen Sie unsere Produkte/Dienstleistungen hinsichtlich:					
Qualität					
Vielfalt					
Technische Merkmale					
Design					
Markenname					
Preis/Leistungs-Verhältnis					

2. Wie bewerten Sie uns bezüglich:					
Beachtung und Erfüllung von Kundenwünschen					
Technologische und innovative Leistungsfähigkeit					
Preisliche Wettbewerbsfähigkeit					
Kundendienst					

3. Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter hinsichtlich:					
Fachlicher Qualifikationen					
Engagement					
Reaktionszeit bei Anfragen					
Freundlichkeit					
Flexibilität					
Beschwerdefreundlichkeit					

Unternehmen: _____ **Seite 2/2**

4. Besonders gut gefällt Ihnen bei uns...

--

5. Verbessern sollten wir...

--

6. Welche anderen Anbieter betrachten Sie als unsere Konkurrenten?

--

7. Wie würden Sie uns im Vergleich zur Konkurrenz bewerten?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sehr gut				sehr schlecht

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!