

Service-CHECK „Marketing“

„Anforderungen an die Serviceentwicklung“

<i>Frage</i>	<i>Ja</i>	<i>Nein</i>	<i>Folgerungen</i>
Werden in Ihrem Unternehmen die Entwicklungen am „Servicemarkt“ konsequent verfolgt?			
Sind Sie in der Lage exakt die Struktur der Teilnehmer am Servicemarkt zu bestimmen?			
Haben Sie für Ihr Unternehmen eine bestimmte Serviceposition festgelegt?			
Wollen Sie mit Ihrem Unternehmen spezielle Ziele im Service erreichen?			
Verarbeiten Sie bei der Serviceentwicklung wichtige Impulse vom Markt?			
Beziehen Sie Ihre Kunden bereits in die Serviceentwicklung mit ein?			
Sind die Servicelösungen auf die Anliegen die Kunden abgestimmt?			
Beziehen sich angebotene Services auf bestimmte Phasen in der Kundenbeziehung?			
Haben Sie in Ihrem Unternehmen besondere Konzepte im Service?			
Werden die Servicekonzepte Ihres Unternehmen bereits aktiv vermarktet?			
Gibt es ein professionelles Service-Management in Ihrem Unternehmen?			
Werden gezielte Projekte für die Umsetzung des Service aufgelegt?			
Werden die Ergebnisse im Service konsequent und kontinuierlich gemessen?			
Können bereits Auswirkungen des Service auf das Unternehmensimage nachgewiesen werden?			
Erfolgt ein Anstoß von Veränderungsprozessen durch die Ergebnisse der Serviceauswertung?			

Bewertung

13-15 mal JA

Die Serviceentwicklung in Ihrem Unternehmen wird bereits nach professionellen Markt- und Marketinggesichtspunkten betrieben. Damit können Sie gewährleisten, daß Ihr Service den Vorstellungen der Kunden konsequent und kontinuierlich folgt.

10-12 mal JA

Ihre Serviceentwicklung orientiert sich noch nicht durchgängig an wichtigen Anforderungen des Marktes und der Kunden. Prüfen Sie, wo genau noch Anpassungen vorgenommen werden müssen.

5-9 mal JA

Sie könnten Ihren Service sicherlich noch erfolgreicher gestalten, wenn Sie sich mit den Entwicklungen am Markt und bei Ihren Kunden intensiver vertraut machen. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um erste Ansatzpunkte zu definieren.

Unter 5 mal JA

Sie bieten sicherlich bereits Service an, aber folgen in der Entwicklung noch nicht konsequent den Anforderungen der Kunden und des Marktes. Wollen Sie in Zukunft im Service erfolgreich sein, ist eine konsequente Anpassung dringend erforderlich. Nutzen Sie die Spalte „Folgerungen“, um die entsprechenden Ansatzpunkte zu bestimmen.

Für weitere Informationen zur Bestimmung der „Anforderungen an die Serviceentwicklung“ steht Ihnen Ihr Ansprechpartner im X [iks] gerne zur Verfügung:

Dirk Zimmermann
Fon 030/417 19 296
ePost: Dirk.Zimmermann@DieServiceForscher.de