

<b>Checkliste 1</b>	<b>Betrieb:</b>	<b>Datum:</b>
	<b>Geschäftsfeld:</b>	<b>Blatt</b>

## Stärken-Schwächen: Ermittlung von Kundenbedürfnissen

Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, zum Marktdurchschnitt oder zu einem ausgewählten Wettbewerber:

1 = regelmäßig  
2 = gelegentlich  
3 = nie

Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen				
Auswertung von Kundenreklamationen				
Auswertung von Wettbewerberangeboten				
Auswertung von Kundendienstberichten				
Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen bzgl. Dienstleistungswünschen				
Durchführung von Kundenworkshops mit Schlüsselkunden				
Durchführung von Kundenveranstaltungen				
Auswertung von Seminaren und Schulungen, die besucht wurden				
<b>Besondere Stärken:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Besondere Schwächen:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Sofortmaßnahmen:</b>				