



# SELBST-CHECK KUNDENBINDUNG IM B2B-GESCHÄFT



*Exzellente Kundenkommunikation im B2B-Geschäft*



# Wertschätzung

1. Wie viele Bestandskunden haben Sie in der letzten Woche kontaktiert, um zu fragen, inwieweit sie mit Ihren Produkten/Ihrer Dienstleistung, Ihrem Service und der bisherigen Zusammenarbeit zufrieden sind?

- Einen Kunden
- Zwei Kunden
- Drei bis fünf Kunden
- Mehr als fünf

2. Wissen Sie wie viele Jahre Sie mit Ihren Kunden bereits erfolgreich zusammenarbeiten?

---

---

---

3. Haben Sie mit Ihren Kunden schon ein Kundenjubiläum gefeiert?

---

---

---



# Weiterbildung

4. Wie viele Ihrer Mitarbeiter haben eine Weiterbildung zur Kundenkommunikation im B2B-Bereich absolviert?

---

---

---

---

---

5. Wann haben Ihre Mitarbeiter, die regelmäßig mit Kunden in Kontakt treten, das letzte Mal eine Weiterbildung zu den zwischenmenschlichen und kommunikativen Anforderungen in der Kundenbindung besucht?

---

---

---

---

---



# Kommunikation

6. Innerhalb welchen Zeitraums reagieren Sie auf die Kontaktaufnahme eines Kunden?

- Sofort
- Wenige Stunden
- Ein bis drei Tage
- Eine Woche

7. Wie viel Zeit nehmen sich Ihre Mitarbeiter in laufenden Projekten für persönliche Gespräche mit den Kunden?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Beschwerden

8. Wie gehen Sie grundsätzlich in Ihrem Unternehmen mit Beschwerden um?

---




---

---

---

---

9. Wie zufrieden sind Ihre Kunden mit der Bearbeitung ihrer Beschwerden?

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Inwieweit können Ihre Mitarbeiter die Frühwarnzeichen von Konflikten bei Ihren Kunden erkennen und darauf adäquat reagieren?

---

---

---

---

---



# Ihre Strategie

11. Haben Sie eine gut durchdachte Strategie für die Kundenbindung in Ihrem Unternehmen? Nein? Wie könnte die Strategie aussehen?

---

---

---

---

---

---

---

---

12. Welche Maßnahmen setzen Sie derzeit zur emotionalen Kundenbindung um und welche würden Sie gerne in der Zukunft etablieren?

---

---

---

---

---

---

---

---



*Get from where you are,  
to where you want to be.*

WordBridge Academy  
Dahlweg 120a  
48153 Münster

Tel. +49 (0) 251 394 88 527  
E-Mail: [seminare@wordbridge-academy.de](mailto:seminare@wordbridge-academy.de)  
[www.wordbridge-academy.de](http://www.wordbridge-academy.de)