



copyright by  
Umberta Andrea  
Simonis

Testen Sie gleich:

Müder Auftritt oder frischer Eindruck beim Kunden?  
Verschenken Sie wertvolle Potenziale in Ihrem Unternehmen  
und somit lukrative Aufträge?

Wenn Sie bei den nachfolgenden zehn Fragen zwei Mal  
oder öfter mit „Nein“ antworten müssen, kann ich mit Ihnen  
noch viel ungenutzte Umsatz- und Gewinnschätze heben!

Wir kennen die Erwartungen und Ängste unserer Kunden genau.  
Wir wissen, wie wir sie begeistern können.

JA  NEIN

Wir treten nach gemeinsam erarbeiteten und geübten Service Standards  
beim Kunden auf. Wir werben auch damit!

JA  NEIN

Ich bin stolz auf meine Leute und unser Team findet sich auf der Home-  
page wieder.

JA  NEIN

Unsere Mitarbeiter sind landauf landab beliebt und angesehen beim  
Kunden.

JA  NEIN

Ich erhalte als Chef regelmässig Lob und Anerkennung für meine Leute.

JA  NEIN

Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Kunden zu begeistern.  
Wir sind offen für neue Ideen.

JA  NEIN

Wir wissen immer, wieviele Aufträge aus Empfehlungen kommen. Unsere  
Empfehlen werden wertgeschätzt und erhalten eine Anerkennung.

JA  NEIN

Wir haben eine kontinuierliche Kundenbefragung zum Auftritt unserer  
Mitarbeiter und zu unseren Service-Versprechen.

JA  NEIN

Meine Mitarbeiter bekommen durch Kundenbefragungen laufend Rück-  
meldungen von unseren Kunden. Diese liegen den Mitarbeitern immer in  
Kopie vor.

JA  NEIN

Ich kommuniziere als Chef bewusst mit meinen Leuten und gebe  
Anerkennung vom Kunden aktiv weiter.

JA  NEIN