

## Einschätzungsbogen zur Kundenorientierung

Bitte kreuzen Sie spontan an

	NEIN über- haupt nicht	eher NEIN	teils - teils	eher JA	JA, ganz genau
1. Ich fühle mich persönlich für die Zufriedenheit unserer (externen und/oder internen) Kunden verantwortlich.	A: 0	A: 1	A: 2	A: 3	A: 4
2. Ich begegne auch schwierigen Situationen im Kundenkontakt mit Optimismus.	B: 0	B: 1	B: 2	B: 3	B: 4
3. Ich bin nicht gerne in der Gesellschaft von Menschen, sondern arbeite lieber in Ruhe.	C: 4	C: 3	C: 2	C: 1	C: 0
4. Mir fällt es relativ leicht, mich in die Lage der Kunden zu versetzen.	D: 0	D: 1	D: 2	D: 3	D: 4
5. Ich lasse die Kunden ausreden und höre ihnen ausreichend zu.	E: 0	E: 1	E: 2	E: 3	E: 4
6. Störungen durch Kunden haben oft zur Folge, dass ich meine sonstige Arbeit nicht schaffe.	F: 4	F: 3	F: 2	F: 1	F: 0
7. Bei Problemen mit Kunden habe ich nicht gleich Selbstzweifel, sondern gehe konstruktiv deren Lösung an.	B: 0	B: 1	B: 2	B: 3	B: 4
8. Ich bin der Auffassung, dass ich selbst wenig für Kundenzufriedenheit tun kann.	A: 4	A: 3	A: 2	A: 1	A: 0
9. Ich habe meinen Umgang mit Kunden sehr gut organisiert.	F: 0	F: 1	F: 2	F: 3	F: 4
10. Ich bin unsicher, die Kunden von ihrer Persönlichkeit her einzuschätzen.	D: 4	D: 3	D: 2	D: 1	D: 0
11. Ich spreche die Sprache der Kunden.	E: 0	E: 1	E: 2	E: 3	E: 4
12. Im Alltag vergesse ich oft, dass das Gehalt letztendlich vom Kunden bezahlt wird.	A: 4	A: 3	A: 2	A: 1	A: 0
13. Mir macht der Umgang mit Kunden Spaß.	C: 0	C: 1	C: 2	C: 3	C: 4

	<b>NEIN</b> über- haupt nicht	eher <b>NEIN</b>	teils - teils	eher <b>JA</b>	<b>JA,</b> ganz genau
14. Ich beantworte eher die Fragen der Kunden, als dass ich das Gespräch aktiv steuere.	E: 4	E: 3	E: 2	E: 1	E: 0
15. Ich unterstütze Kunden aktiv bei der Erreichung ihrer Ziele.	D: 0	D: 1	D: 2	D: 3	D: 4
16. Ich weiß Gegenargumente der Kunden im Gespräch oft nicht zu entkräften.	E: 4	E: 3	E: 2	E: 1	E: 0
17. Mein Arbeitsumfeld macht es mir eher schwer, für Kunden optimal da zu sein.	F: 4	F: 3	F: 2	F: 1	F: 0
18. Ich erachte Kundenorientierung als wichtig für meine persönliche Entwicklung im Unternehmen.	A: 0	A: 1	A: 2	A: 3	A: 4
19. Negative Erfahrungen im Umgang mit Kunden zu verarbeiten, damit tue ich mich schwer.	B: 4	B: 3	B: 2	B: 1	B: 0
20. Ich bereite unterschiedliche Kundengespräche angemessen vor.	F: 0	F: 1	F: 2	F: 3	F: 4
21. Ich kann die Bedürfnisse der Kunden oftmals nicht nachvollziehen.	D: 4	D: 3	D: 2	D: 1	D: 0
22. Ich empfinde häufigen Kundenkontakt als unangenehm.	C: 4	C: 3	C: 2	C: 1	C: 0
23. Ich achte auf die Körpersprache oder den Tonfall der Kunden, um sie besser zu verstehen.	E: 0	E: 1	E: 2	E: 3	E: 4
24. Ein großer Anteil meiner Stressbelastung entsteht durch Schwierigkeiten mit Kunden.	B: 4	B: 3	B: 2	B: 1	B: 0
25. Ich spreche regelmäßig mit den Kunden über ihre Bedürfnisse.	D: 0	D: 1	D: 2	D: 3	D: 4
26. Ich werde durch Anerkennung der Kunden in meinem Selbstvertrauen bestärkt.	C: 0	C: 1	C: 2	C: 3	C: 4

(angelehnt an Dr. Thomas Angerer, 2008)

## Auswertung:

Bitte übertragen Sie die Punktzahlen in die Kästchen der Rubrik!

Beispiel: [A: 2] = '2' in ein Kästchen von A eintragen, [B: 0] = '0' in ein Kästchen von B eintragen usw.

Alle Kästchen müssen gefüllt sein, dann abschließend die Zahlen summieren und Ergebnis feststellen.

### A) Verantwortlichkeit für Kundenzufriedenheit

   

Summe = ....

0 – 8 Punkte: verbesserungsfähig

9 – 11 Punkte: deutlich erkennbar

12 – 14 Punkte: gut

15 – 16 Punkte: vorbildlich

### B) Umgang mit Schwierigkeiten im Kundenkontakt

   

Summe = ....

0 – 8 Punkte: verbesserungsfähig

9 – 11 Punkte: deutlich erkennbar

12 – 14 Punkte: gut

15 – 16 Punkte: vorbildlich

### C) Kontaktoffenheit

   

Summe = ....

0 – 8 Punkte: verbesserungsfähig

9 – 11 Punkte: deutlich erkennbar

12 – 14 Punkte: gut

15 – 16 Punkte: vorbildlich

### D) Verständnis für Kunden

    

Summe = ....

0 – 10 Punkte: verbesserungsfähig

11 – 14 Punkte: deutlich erkennbar

15 – 18 Punkte: gut

19 – 20 Punkte: vorbildlich

### E) Kommunikation mit Kunden

    

Summe = ....

0 – 10 Punkte: verbesserungsfähig

11 – 14 Punkte: deutlich erkennbar

15 – 18 Punkte: gut

19 – 20 Punkte: vorbildlich

### F) Arbeitsumfeld und Organisation des Kundenkontaktes

   

Summe = ....

0 – 8 Punkte: verbesserungsfähig

9 – 11 Punkte: deutlich erkennbar

12 – 14 Punkte: gut

15 – 16 Punkte: vorbildlich