

Checkliste: Professioneller Außenauftritt

Autor: Hubert Baumann, Marketingexperte für Kundengewinnung und -beziehungspflege

Immer auf der sicheren Seite

- ✔ **Von unserer Fachredaktion geprüft** Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Kunde: Professioneller Außenauftritt

Unabhängig davon, auf welchem Weg ein potenzieller Kunde auf Ihr Unternehmen zukommt: Ihr Unternehmen sollte immer einen professionellen und gut organisierten Eindruck vermitteln.

Diese Checkliste zeigt Beispiele, worauf Sie bei Ihrem Außenauftritt achten sollten.

Maßnahme	Erledigt	Notizen
<p>1. Kunde ruft an.</p> <p>Ist gewährleistet, dass innerhalb von 3 – 4 Klingeltönen das Telefon abgenommen wird?</p> <p>Wenn nein, ist Anrufbeantworter korrekt besprochen und eingeschaltet?</p> <p>Wird der Anrufbeantworter regelmäßig abgehört?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empfehlung: mind. 1- mal täglich 	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Kunde besucht Sie persönlich</p> <p>Wie sieht es in dem Bereich aus, den der Kunde sieht?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bürogebäude von außen: Gepflegter Gesamt-Eindruck? - Büro / Besprechungsraum: Aufgeräumt? Gelüftet (oder verqualmt)? Tische? Fußboden? Staub? (Negativbeispiel: Besprechungsraum dient als Abstellkammer?) - Werkstatt / Arbeitsbereich: arbeitsbedingt ordentlich? - Blick in Abstellräume? Ggf. Blickfang anbringen oder Türen schließen. 	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Schaufenster (wenn vorhanden).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auslage ordentlich und aktuell? - Blick in Büro- und Nebenräume durch das Schaufenster oder aus dem Laden: ggf. Blickfang anbringen oder Türen schließen. - Sauberkeit: Staub, Fliegen am Boden? 	<input type="checkbox"/>	
<p>4. Kunde schickt E-Mail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werden E-Mails regelmäßig abgerufen? - Werden E-Mails zeitnah beantwortet? Gleicher Tag oder spätestens am Folgetag, ggf. Zwischenbescheid geben. - Vgl. auch Checkliste „E-Mail-Kommunikation“ 	<input type="checkbox"/>	

5. Kunde schickt Fax

- Faxpapier eingelegt?
 - Wird Faxeingang regelmäßig überprüft?
(Empfehlung: mind. 1 -mal täglich)
 - Werden Faxanfragen zeitnah beantwortet?
-

6. Kunde besucht Internetseite.

- Seite aktuell (Negativbeispiel: Weihnachtsgrüße vom letzten Jahr)
 - Kontaktmöglichkeit auf Seite vorhanden (Kontaktbutton oder E-Mail-Adresse)?
 - Telefonnummer gut erkennbar?
 - Anfahrtsbeschreibung / Öffnungszeiten?
-

7. Kunde wird von Ihnen besucht

- Firmenwagen:
äußerlich gepflegt / gereinigt?
Innenraum gepflegt / aufgeräumt?
 - Arbeitskleidung:
arbeitsbedingt sauber / gepflegt?
-