

## Was ist mit meinem Business?



Mit einem ausgefüllten Fragebogen erhältst du ein persönliches Erstgespräch kostenlos.  
Schick uns einfach deine Antworten an:  
[carolin@handelsgeist](mailto:carolin@handelsgeist)  
und ich melde mich bei dir mit einem Terminvorschlag.

## Beschreibung der Reifegrad-Stufen:

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| Stufe 1: Orientierungsstufe   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Nach draußen blicken.“</li> <li>▪ Thematik ist bekannt, erste Auseinandersetzungen sind gestartet</li> <li>▪ Zeitschiene zur Umsetzung ist noch nicht geplant</li> <li>▪ Ziele und Ergebnisse sind aktuell nicht absehbar</li> </ul>   |
| Stufe 2: Einführungsstufe     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Loslaufen.“</li> <li>▪ zwischen Alternativen wurde eine Lösung/Herangehensweise gewählt</li> <li>▪ Meilenseine und Zielstellungen sind dokumentiert</li> <li>▪ Umsetzung ist geplant und startet zeitnah</li> </ul>  |
| Stufe 3: Übungsstufe          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Schneller werden, hinfallen und aufstehen.“</li> <li>▪ Einführung ist abgeschlossen, erste Aha-Momente sind erlebt</li> <li>▪ Prozesse und Ziele werden in Maßnahmen-/Aktionsplanung integriert</li> <li>▪ Standardprozesse sind etabliert</li> </ul>                          |
| Stufe 4: Qualifizierungsstufe | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Berge erklimmen.“</li> <li>▪ Prozesse und Ziele sind in der strategischen Unternehmensführung fest verankert</li> <li>▪ regelmäßige Überprüfung der Ziele mittels Messungen von Kennzahlen findet statt</li> <li>▪ Prozesse werden laufend überprüft und verbessert</li> </ul> |

## 1. Kundenzentrierung

### Wie schätzt du die Kundenzentrierung in deinem Unternehmen ein?

- |  |   |  |                            |       |                |                                   |                            |                            |                            |
|--|---|--|----------------------------|-------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1.1 alle Prozesse im Unternehmen sind kundenfreundlich und serviceorientiert ausgerichtet und werden regelmäßig aus Kundenperspektive überprüft  | <table border="0"> <tr> <td style="padding: 0 10px;">Orientierung</td> <td style="padding: 0 10px;">Einführung</td> <td style="padding: 0 10px;">Übung</td> <td style="padding: 0 10px;">Qualifizierung</td> </tr> <tr> <td>Stufe: 1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>3 <input type="checkbox"/></td> <td>4 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | Orientierung   | Einführung                 | Übung | Qualifizierung | Stufe: 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Orientierung   | Einführung  | Übung  | Qualifizierung             |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| Stufe: 1 <input type="checkbox"/>  | 2 <input type="checkbox"/>  | 3 <input type="checkbox"/>   | 4 <input type="checkbox"/> |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| 1.2 Kundendaten werden in einem System beherrscht<br><small>(Grad der Professionalität: zentrale Verwaltung der Adressen und Transaktionen in einer Kundendatendank, die in der Warenwirtschaft integriert ist bis hin zum separaten CRM-System)</small> | <table border="0"> <tr> <td colspan="4" style="font-size: small;">Grad der Professionalisierung<br/>Kundendaten in WWS -----&gt; CRM-System</td> </tr> <tr> <td>Stufe: 1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>3 <input type="checkbox"/></td> <td>4 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>   | Grad der Professionalisierung<br>Kundendaten in WWS -----> CRM-System    |                            |       |                | Stufe: 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Grad der Professionalisierung<br>Kundendaten in WWS -----> CRM-System  |   |  |                            |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| Stufe: 1 <input type="checkbox"/>  | 2 <input type="checkbox"/>  | 3 <input type="checkbox"/>   | 4 <input type="checkbox"/> |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| 1.3 Zugriff auf Kundendaten ist unternehmensweit möglich<br><small>(Grad der Zugriffsmöglichkeiten: nur wenige ausgewählte Mitarbeiter bis alle Mitarbeiter einschließlich die Verkaufsberater auf den Flächen)</small>                                  | <table border="0"> <tr> <td colspan="4" style="font-size: small;">Grad der Zugriffsmöglichkeiten<br/>ausgewählte MA -----&gt; alle Verkaufs-MA</td> </tr> <tr> <td>Stufe: 1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>3 <input type="checkbox"/></td> <td>4 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>  | Grad der Zugriffsmöglichkeiten<br>ausgewählte MA -----> alle Verkaufs-MA |                            |       |                | Stufe: 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Grad der Zugriffsmöglichkeiten<br>ausgewählte MA -----> alle Verkaufs-MA   |   |  |                            |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| Stufe: 1 <input type="checkbox"/>  | 2 <input type="checkbox"/>  | 3 <input type="checkbox"/>   | 4 <input type="checkbox"/> |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| 1.4 Auswertung der Kundendaten findet regelmäßig statt   | <table border="0"> <tr> <td style="padding: 0 10px;">Orientierung</td> <td style="padding: 0 10px;">Einführung</td> <td style="padding: 0 10px;">Übung</td> <td style="padding: 0 10px;">Qualifizierung</td> </tr> <tr> <td>Stufe: 1 <input type="checkbox"/></td> <td>2 <input type="checkbox"/></td> <td>3 <input type="checkbox"/></td> <td>4 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | Orientierung   | Einführung                 | Übung | Qualifizierung | Stufe: 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> |
| Orientierung   | Einführung  | Übung  | Qualifizierung             |       |                |                                   |                            |                            |                            |
| Stufe: 1 <input type="checkbox"/>  | 2 <input type="checkbox"/>  | 3 <input type="checkbox"/>   | 4 <input type="checkbox"/> |       |                |                                   |                            |                            |                            |

- |      |  |   |  |                                     |  |
|------|--|---|--|-------------------------------------|--|
| 1.5  | Kundengruppen sind definiert<br>(Zielkunden, Kundensegmentierungen/-clusterungen)  | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.6  | Kundenansprache ist definiert<br>(Kundenkommunikation, -kontaktplanung, Jahresplanung)   | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.7  | Prozess der Neukundengewinnung ist definiert<br>(Handling der Kundenkarten-Anträge, Übertragung der Daten ins CRM-System, Versendung des Willkommens-Mailings, Nachfassen der angelegten Neukunden bzw. Monitoring des Kaufverhaltens) | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.8  | Kundenbindungsprogramm ist definiert<br>(es existiert ein Kundenclub mit diversen Vorteilen, Maßnahmen zur Kundenbindung sind definiert)   | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.9  | Kundenbeziehungen werden aktiv gestaltet<br>(Kunden erhalten regelmäßig Infos, Versenden von Direktmailings und Newslettern, Modeberater nehmen eigenständig Kontakt zu Stammkunden auf)   | Grad der Aktivität<br>zentrale Steuerung -----> individuelle MA-Initiativen |  |                                     |  |
| 1.10 | Kundenzufriedenheit wird regelmäßig gemessen und ausgewertet<br>(Kunden haben die Möglichkeit zur Abgabe eines Feedbacks; z.B. einfache Google Rezensionen oder spezielles Feedback-System)  | Grad der Ausprägung<br>Ad hoc Umfragen -----> Feedback-System               |  |                                     |  |
| 1.11 | Erfolgskontrollen werden regelmäßig erstellt<br>(Messung von Response, A/B-Testings, Umsatzprognosen)  | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.12 | Kundendaten für Mailings werden anhand weiterer Kriterien neben dem Kriterium Umsatz selektiert  | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.13 | Reports und Berichte (bezogen auf Kunden-Kennzahlen) werden regelmäßig erstellt  | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |
| 1.14 | Erkenntnisse aus den Reports und Berichten (bezogen auf Kunden-Kennzahlen) werden zielgerichtet weiterverarbeitet und Maßnahmen abgeleitet   | Orientierung<br>Stufe: 1 <input type="checkbox"/>                           | Einführung<br>2 <input type="checkbox"/> | Übung<br>3 <input type="checkbox"/> | Qualifizierung<br>4 <input type="checkbox"/> |

1.15 **Planung von Kampagnen**  
(Grad der strategischen Ausrichtung:  
von Ad-hoc-Planung bis hin zur strategischen Jahres-planung in  
Zusammenarbeit mit Einkauf und VM)

Grad der strategischen Ausrichtung  
Ad hoc Planung -----> Jahresplanung in  
Zusammenarbeit  
Stufe: 1  2  3  4

1.16 **Planung des Marketingbudgets**  
(Grad der Anpassung:  
von der pauschalisierten Planung auf Basis  
von Vorjahreswerten bis hin zur individuellen Planung auf Basis  
der geplanten, zielgruppenorientierten Kampagnen)

Grad der Anpassung  
Pauschal-Planung -----> individuelle  
Planung  
Stufe: 1  2  3  4

## 2. Verkauf

### Wie kundenorientiert ist der Verkauf gestaltet?

2.1 alle Kunden werden vom Verkaufspersonal  
wahrgenommen und sympathisch begrüßt

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.2 Kundenkarte wird aktiv angeboten  
(bereits im Beratungsgespräch wird die  
Kundenkarte promotet; im Idealfall die  
Vorteile, die dem Kunden am meisten nützlich  
sind)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.3 Kundenclub wird auf sämtlichen Kanälen  
kommuniziert  
(z.B. über verschiedene Medien wie: Mailings,  
Newsletter, Berater, Bereiche am POS,  
Schaufenster, etc.)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.4 Stammkundenpflege steht im Fokus  
(Stammkunden werden aktiv zum Shopping  
eingeladen, Stammkunden werden persönlich  
durch das Verkaufspersonal kontaktiert, z.B.  
zum Geburtstag gratulieren, zu Events  
einladen)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.5 empathischer Verkauf ist ein charakteristisches  
Merkmal des Verkaufspersonals  
(aktives Zuhören, adaptives Verkaufsverhalten,  
Vermeidung von Kaufdruck beim Kunden)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.6 Gastgeber-Rolle ist ein charakteristisches  
Merkmal des Verkaufspersonals  
(Small-Talk, Anbieten von Getränken, Jacke  
bzw. Tasche abnehmen, Einkauf zur Kasse  
bringen)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

2.7 Motto „Kunde vor Ware“ gilt stets  
(Nebentätigkeiten wie bspw. Ware verräumen,  
dekorieren oder Reduzierungen finden stets  
ohne Beeinträchtigung des Kundenerlebnisses  
statt)

Orientierung Einführung Übung Qualifizierung  
Stufe: 1  2  3  4

- 2.8 **Umgang mit Umtausch**  
(Grad der Kulanz: z.B. Umtausch ohne Kassenbonn)
- Grad der Kulanz  
keine Kulanz -----> Umtausch ohne wenn und aber
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.9 **Umgang mit Reklamation**  
(Grad der Kulanz: z.B. Auszahlung des Kaufbetrages ohne Diskussionen)
- Grad der Kulanz  
keine Kulanz -----> Rückgabe ohne wenn und aber
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.10 **Umgang mit Beschwerden**  
(Grad der Professionalisierung: z.B. zentrale Sammelstelle und regelmäßige Auswertung der Beschwerdegründe)
- Grad der Professionalisierung  
ohne System -----> Sammlung und Auswertung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.11 regelmäßige Schulungen der Verkaufsberater zu aktuellen Themen oder zum Nachhalten der strategischen Jahresziele finden statt
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.12 Kundenbestellungen werden reibungslos ausgeführt  
(die Bestellungen funktionieren rein digital und der Kunde wird lückenlos über den Status seiner Bestellung informiert)
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.13 weitere Kundenservices neben den üblichen Services und Vorteilen werden angeboten  
(z.B. Vergabe von Bonus-Punkte, Event-Einladungen, Vorteilspreise)
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.14 Inhalte der Kundenkarte und angebotene Services werden regelmäßig überprüft und zeitgemäß gehalten
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.15 Sortimente sind kundenorientiert zusammengestellt  
(auf Basis der Auswertung von Kundendaten)
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.16 Ladengestaltung bietet die bestmögliche Orientierung für den Kunden  
(auf Basis der Auswertung von Kundendaten und Befragungen)
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4
- 
- 2.17 Beschilderungen sind verständlich gestaltet  
(auf Basis der Auswertung von Kundendaten und Befragungen)
- Orientierung Einführung Übung Qualifizierung
- Stufe: 1  2  3  4