



Story

von Ihnen resp. Ihrer Firma

Weshalb tun Sie, was Sie tun? Gibt es eine Ursprungs-Story oder eine aktuelle Anekdote, die Ihre Absichten veranschaulicht? Ausschau halten nach:

- Vision ("Wir wollen ...")
- Mission ("Wir glauben, dass jede:r ... haben sollte")
- Meilensteinen ("Dabei haben wir bereits erreicht ...")

Stärken

Ihres Produktes / Dienstleistung

Interviewfrage: "Was schätzen Sie besonders an ...? Können Sie ein Beispiel nennen?"

Kategorien:

- Produktbezogen
- Servicebezogen

Absichten

des Kunden / der Kundin

Interviewfrage an Kunde / Kundin: "Wie kam es zur Zusammenarbeit?"

Kategorien:

- Aufgaben: "Wir brauchen jemanden, der ... für uns erledigt"
- Wünsche: "Wir wollen mehr ..."



Anforderungen

des Kunden / der Kundin

Interviewfrage: "Was ist Ihnen wichtig?"

Kategorien:

- Produktbezogen (z.B. Qualität, Kosten)
- Servicebezogen (z.B. Geschwindigkeit, Kompetenz)

Hauptbotschaften

von Ihnen, mit denen Sie die Hauptanliegen beantworten.

Hauptanliegen

des Kunden / der Kundin, mit denen sie sich an Sie wendet

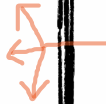
Kontaktpunkte

mit Ihren Kundinnen und Kunden

Welche Kontaktpunkte hat der Kunde / die Kundin mit Ihrer Firma, von der ersten Aufmerksamkeit bis zur Weiterempfehlung?

Kategorien:

1. Aufmerksamkeit und Erwägung
2. Kauf
3. Bindung und Weiterempfehlung



Sich selbst überzeugend darstellen



Kundschaft verstehen

Konsistent auftreten