



Lintea
Unternehmensberatung
Dipl.-Ing. Michael Wentzke
Rootsoll 32
22397 Hamburg

Tel. 040/60847746
Fax 040/60847745
michael.wentzke@lintea.de
www.lintea.de

Checkliste Bedarfsanalyse

Den Kundenbedarf genau zu kennen, hilft Unternehmen, eigene Vertriebsressourcen und später die Kundenbetreuung mit vertretbarem Aufwand einzusetzen und trotz unterschiedlicher Kundenabsätze profitabel zu arbeiten.

Dies setzt voraus, die eigene Produkt- und Dienstleistungspalette mit ihren Stärken den relevanten Kundenaufgaben zuordnen zu können, um einen überzeugenden Kundennutzen anbieten zu können.

1. Produkte und Dienstleistungen: Abdeckung inhaltlicher Anforderung, Dokumentation und Qualitätsaussage
 - a. Welche Kundenaufgaben sind in welcher Ergebnisqualität zu erfüllen?
 - b. Welche unterstützenden Serviceleistungen werden für die Dauer des Einsatzes oder Betriebes benötigt?
 - c. Wie lang ist der Produktlebenszyklus?
 - d. Nach welchen Kriterien werden Produktmodifikationen bzw. Produktweiterentwicklungen vorgenommen?
 - e. Welche Informationen werden von der technischen Dokumentation erwartet?
 - f. In welchen Kunden-Absatzmärkten werden die Produkte und Dienstleistungen eingesetzt?
 - g. Wie werden die Kunden-Absatzmärkte beurteilt hinsichtlich Größe, Wachstum, Marktreife und Kunden-Wettbewerber?
2. Prozesse : Welche Anforderungen bestehen hinsichtlich des Lieferverhaltens und der Administration von Aufträgen? Was erleichtert die Zusammenarbeit?
 - a. Verfügbarkeit von Produkten und Dienstleistungen
 - b. Lieferrhythmen
 - c. Einhaltung von Terminzusagen, mögliche Toleranzen
 - d. Transparenz der Auftragsabwicklung
 - e. Rechnungslegung und Zahlungsvereinbarung
 - f. Garantiebestimmungen
 - g. Serviceverträge
 - h. Regelmäßiges Reporting an Kunden, welche gewünschten Inhalte?
3. Personen : Kompetenz und Verhalten der Mitarbeiter
 - a. Fachkompetenz
 - b. Erfahrung
 - c. Verantwortungsbewußtsein
 - d. Klare Zuordnung eines (Vertriebs-) Mitarbeiters
 - e. Jahresgespräch unter Einbindung der Geschäftsführung von beiden Seiten
 - f. Hilfsbereit, höflich
 - g. kooperativ, rasche Abarbeitung
 - h. flexibel
 - i. zuverlässig