

**Hier einige Fragen, die sich anbieten, um die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden zu erkunden:**

- Wie haben Sie von unserem Pflegedienst erfahren?
- Wie haben Sie sich über unseren Pflegedienst informiert?
- Was hat sie an der Empfehlung von Bekannten/Freunden besonders angesprochen?
- Was hat Ihre Entscheidung am stärksten beeinflusst?
- Was würden Sie bei uns sofort verändern oder verbessern?
- Worauf möchten Sie bei uns am wenigsten verzichten?
- Was kommt Ihnen bei uns völlig überflüssig vor?
- Welche Leistungen, für die Sie bereit wären zu zahlen, sollten wir unbedingt noch anbieten?
- Nehmen Sie an, Sie wären unser Gewissen, was würden Sie uns sagen?
- Was würden Sie anderen über unseren Pflegedienst erzählen
- Auf einer Skala von 0 – 10. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unseren Pflegedienst weiterempfehlen?
- Was ist der Hauptgrund für die Bewertung (auf der Skala von 0-10), die Sie gerade abgegeben haben?

*(Den Kunden berühren, Anne M. Schüller, managerSeminare, Heft 175, Oktober 2012, S. 23)*



**Überlegen Sie doch einmal, welche der Fragen Sie in welchem Kundenkontakt regelmäßig und immer stellen wollen.**