Checkliste: Kundenanfragen im Handwerk

Für Dachdecker, Elektriker, Heizungs- und Sanitärbetriebe sowie Reinigungsunternehmen.

Die folgenden Schritte sind Empfehlungen für die Organisation im Betrieb, keine allgemeingültigen Fristen oder Vorgaben. Wählen Sie das Wiedervorlagedatum nach dem tatsächlichen Arbeitsablauf Ihres Betriebs.

1. Anfrage erfassen

[ ] Eingang bestätigt und den nächsten Schritt mitgeteilt

Kundenname:

Bevorzugte Kontaktmöglichkeit:

Eingangsdatum:

Eingangskanal: [ ] Telefon [ ] E-Mail [ ] Nachricht

Anliegen in wenigen Worten:

Rückfragen oder offene Punkte:

2. Zuständigkeit und nächste Schritte

Zuständige Person:

Status: [ ] Neu [ ] In Klärung
[ ] Rückmeldung offen [ ] Abgeschlossen

Konkreter nächster Schritt:

Wiedervorlage / nächster Kundenkontakt (Datum):

Ergebnis / Abschlussnotiz (wenn bekannt):

Status, Nachfassen, Tagesabschluss

Die vier Status

- Neu: Die Anfrage ist erfasst, aber noch nicht geprüft.
- In Klärung: Eine Rückfrage, Einschätzung oder interne Abstimmung steht an.
- Rückmeldung offen: Der nächste Kontakt mit der Kundin oder dem Kunden ist noch zu erledigen.
- Abgeschlossen: Das Ergebnis ist bekannt und es ist kein weiterer Schritt offen.

Empfohlener Ablauf für Rückmeldungen

Es gibt keine allgemeingültige Antwortfrist. Legen Sie ein konkretes Wiedervorlagedatum passend zu den tatsächlichen Abläufen Ihres Betriebs fest.

1. Bestätigen Sie den Eingang der Anfrage und nennen Sie, was als Nächstes passiert.
2. Halten Sie eine zuständige Person und einen konkreten nächsten Schritt fest.
3. Setzen Sie ein Wiedervorlagedatum nach Ihrem tatsächlichen Arbeitsablauf und prüfen Sie offene Anfragen regelmäßig.
4. Kann ein angekündigter Zeitpunkt nicht eingehalten werden, informieren Sie die Kundin oder den Kunden über den aktualisierten Stand, sobald Sie ihn kennen.
5. Schließen Sie erst ab, wenn das Ergebnis bekannt ist und keine Rückmeldung mehr aussteht. Notieren Sie das Ergebnis.

Fünf Fragen für den Tagesabschluss

- Sind neue Anfragen aus Telefon, E-Mail und Nachrichten erfasst?
- Hat jede offene Anfrage eine zuständige Person?
- Ist der nächste Schritt konkret notiert?
- Gibt es ein Datum oder eine Erinnerung für offene Rückmeldungen?
- Sind erledigte Anfragen mit ihrem Ergebnis abgeschlossen?

Grundlage: Ratgeber „Kundenanfragen im Handwerk organisieren“. Passen Sie die Routine an Besetzung, Auftragslage und Arbeitszeiten Ihres Betriebs an.