****

**PROJEKTÜBERGABE VOM VERTRIEBSTEAM AN DAS CUSTOMER-SUCCESS-TEAM**

KUNDENINFORMATIONEN
(Geben Sie die Informationen des Kunden ein)

|  |
| --- |
| **NAME DES UNTERNEHMENS** |
|  |
| **BRANCHE/SEKTOR** |
|  |
| **UNTERNEHMENSGRÖßE** |
|  |
| **DATUM DER VERTRAGSUNTERSCHRIFT** |
|  |
| **VERTRAGSDAUER** |
|  |
| INFORMATIONEN ZUM KUNDENTEAM (Geben Sie die Namen und Rollen der Teammitglieder des Kunden ein, die Ansprechpartner sind und den von Ihnen gestellten Kundenerfolg überwachen.)**HAUPTKONTAKT** |
|  |
| **PROJEKTMANAGER** |
|  |
| **PERSON, TEAM ODER ABTEILUNG, DIE DAS PRODUKT HAUPTSÄCHLICH NUTZEN WERDEN** |
|  |
| **ZUSÄTZLICHE KONTAKTPERSON** |
|  |
| **PERSON MIT KONTAKTFUNKTION** |
|  |
| INFORMATIONEN ZUM INTERNEN KUNDENTEAM (Geben Sie die Namen und Rollen der Teammitglieder des Kunden ein, die Ansprechpartner sind und den von Ihnen gestellten Kundenerfolg überwachen.)**CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT (CSM)** |
|  |
| **PROJEKTMANAGER (ODER KOORDINATOR) DER PROJEKTÜBERGABE VOM VERTRIEBSTEAM AN DAS CUSTOMER-SUCCESS-TEAM** |
|  |
| **VERTRETER DES VERTRIEBSTEAMS** |
|  |
| **SPONSOR DER PROJEKTÜBERGABE VOM VERTRIEBSTEAM AN DAS CUSTOMER-SUCCESS-TEAM** |
|  |
| **ANDERE WICHTIGE STAKEHOLDER UND ROLLEN** |
|  |
| ÜBERGEORDNETE KUNDENZIELE (Geben Sie die übergeordneten Ziele des Kunden ein und was er sich von Ihrer Lösung für den Kundenerfolg verspricht.)

|  |
| --- |
| ***Was ist das Hauptziel des Kunden?*** |
|  |
| ***Wie generiert der Kunde Umsatz?*** |
|  |
| ***Wie definiert der Kunde Erfolg?*** |
|  |

 |

WARUM UNSERE LÖSUNG FÜR KUNDENERFOLG?

|  |
| --- |
| ***Geben Sie Details dazu an, warum sich der Kunde für Ihre Lösung entschieden hat. (Sind sie zum Beispiel vom Produkt oder der Dienstleistung eines Konkurrenten abgewandert?)*** |
|  |

KUNDENDEFINITION VON KUNDENERFOLG
(Geben Sie die Definition des Kunden von Kunderfolg und die wichtigsten Messzahlen ein, die er verwendet, um die von Ihnen angebotenen Dienstleistungen zu messen.)

|  |
| --- |
| ***Wie definiert der Kunde Kundenerfolg?*** |
|  |
| ***Was verspricht er sich von unserer Lösung? Was sind seine Erwartungen?*** |
|  |
| ***Welche wichtigen Leistungsindikatoren (KPIs) verwendet er, um die von Ihnen angebotenen Dienstleistungen zu messen?*** |
|  |

UNSERE DEFINITION VON KUNDENERFOLG
(Geben Sie die Definition Ihres Teams von Kunderfolg für diesen Kunden und die wichtigsten Messzahlen ein, die Sie verwenden, um die von Ihnen angebotenen Dienstleistungen zu messen.)

|  |
| --- |
| ***Wie definiert Ihr Team Kundenerfolg für diesen Kunden?*** |
|  |
| ***Welche KPIs verwenden Sie, um sicherzustellen, dass dieser Kunde mit den von Ihnen angebotenen Dienstleistungen zufrieden ist?*** |
|  |

WICHTIGE LEISTUNGSINDIKATOREN (KPIs)

(Geben Sie Details und Zahlen für jeden KPI ein, mit dem Sie den Kundenerfolg messen.)

|  |
| --- |
| ***Net Promoter Score (NPS)*** *(Geben Sie Details und Zahlen ein, um den Grad der Kundenbindung und die Bereitschaft Ihres Kunden, Ihre Produkte und Dienstleistungen zu bewerben, zu messen.)* |
|  |
| ***Kundenzufriedenheitsbewertung (CSAT-Score)*** *(Geben Sie Details und Zahlen ein, um die Zufriedenheit Ihres Kunden mit Ihren Produkten und Dienstleistungen zu messen.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Churn Score*** *(Geben Sie Details und Zahlen bezüglich des Prozentsatzes der Kunden ein, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums von Ihren Dienstleistungen abgewandert sind.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Integritätsbewertung****(Geben Sie Details und Zahlen ein, um eine Gesamtbewertung des „Zustands“ des Kunden in Bezug auf den Kundenerfolg zu erhalten.)* |
|  |

ARBEITS- uND KOMMUNIKATIONSSTIL

|  |
| --- |
| ***Wie kommuniziert der Kunde?*** |
|  |
| ***Wie möchte der Kunde kontaktiert werden?*** |
|  |

VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN

|  |
| --- |
| ***Geben Sie Details zu Möglichkeiten ein, Ihrem Kunden noch besseren Kundenerfolg bieten zu können.*** |
|  |

KUNDENBUDGET

|  |
| --- |
| ***Geben Sie Details zum Budget ein, mit dem Sie Ihrem Kunden Kundenerfolg bieten können.*** |
|  |

POTENZIELLE RISIKEN

|  |
| --- |
| ***Geben Sie Details zu potenziellen Risiken ein, die das Anbieten von Kundenerfolg an Ihren Kunden gefährden könnten.*** |
|  |

OFFENE PROBLEME

|  |
| --- |
| ***Geben Sie alle ausstehenden kundenbezogenen Probleme ein, die gelöst werden müssen.*** |
|  |

FOLGEMAßNAHMEN

|  |
| --- |
| ***Geben Sie Details für etwaige Folgeaktionen ein, die Sie im Namen Ihres Kunden durchführen müssen.*** |
|  |

DATUM DES NÄCHSTEN KONTAKTS

|  |
| --- |
| ***Geben Sie das Datum ein, an dem sich Ihr Teammitglied zwecks der Folgemaßnahmen mit Ihrem Kunden in Verbindung setzt.*** |
|  |

WEITERE ANMERKUNGEN

|  |
| --- |
| ***Geben Sie etwaige zusätzlichen Anmerkungen ein, die Ihnen, Ihrem Kunden und Ihrem Team helfen können, Kundenerfolg zu erzielen.*** |
|  |

**HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie in solche Informationen setzen, ist aus eigener Verantwortung.