

# Wo stehen wir jetzt?

Couraging® – Step 1



Fangen wir mit dem ersten und auch wohl wichtigsten Schritt an, die Basis für alles:

**Wo stehe ich? Wo steht mein Betrieb?  
Was ist der Ist-Zustand?**

Die Informationsrückgewinnung erfolgt über die ausgefüllten Checklisten. Daher sollte dieser Bereich ausführlich bearbeitet werden.

Anwesend sollten sein der Geschäftsführer und je nach Betriebsgröße die wichtigsten Mitarbeiter.

*Erklärung zu den Checklisten*

Nehmen Sie die Checklistenpunkte nicht so wie sie sind, sondern formulieren Sie ruhig erweiternde Fragen! Besonders wenn Sie diese mit Mitarbeitern zusammen ausfüllen.

Fragen Sie jeden einzelnen Punkt ab, überspringen Sie keinen Punkt. Bei „entfällt“ überlegen Sie noch mal ob es doch Informationen gibt und tragen diese ein.

Gegenstand der Gastronomie: Mein Unternehmen ist...

Entfällt  
Wichtig

### DAS KONZEPT

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Das was ich mache, können Andere nicht nachmachen	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine Kunden können in einem Satz beschreiben, was mein Unternehmen ausmacht	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich stehe unter keinem Konkurrenzdruck	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine Kunden kommen regelmäßig wieder	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine Kunden empfehlen mich weiter	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ein Besuch bei mir ist ein Erlebnis	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine Einrichtung passt zu meinem Angebot	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fast alle Gerichte meiner Speisekarte werden bestellt	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fast alle Getränke meiner Getränkekarte werden bestellt	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

### DIE ZIELGRUPPE

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sind die Kunden, die ich habe, die Kunden, die ich will	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bediene ich alle meine Kunden gerne	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Passt das Einkommen meiner Kunden zu den Preisen meiner Produkte	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verstehen die Kunden meine Produkte, oder muss ich diese erklären	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Haben meine Kunden zu meinen Öffnungszeiten auch tatsächlich Zeit	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sind meine Kunden zu meinen Öffnungszeiten in der Gegend	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Machen meine Kunden positive Bemerkungen zu meiner Einrichtung	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Eine kurze Unterhaltung mit meinen Kunden fällt mir leicht, ich finde immer ein Thema	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mit dem durchschnittlichen Umsatz meiner Kunden bin ich zufrieden	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

Entfällt  
Wichtig

## DIE WERBUNG

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Das Geld, das ich für Werbung ausbe, kommt auch wieder herein	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jede meiner Werbemaßnahmen hat(te) einen Effekt	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Den Werbeeffect kann ich direkt nach der Werbung an der Gästeanzahl erkennen	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich plane meine Werbemaßnahmen mit ausreichend Vorlauf und Vorbereitung	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich lasse mich von Werbevertretern nicht kurzfristig überreden	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine Werbemaßnahme sticht aus den Werbemaßnahmen anderer hervor	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich werbe nur dort, wo ich die Daten zu Kunden, die die Werbung sehen, kenne	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich mache meine Werbung regelmäßig	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich habe einen ausgearbeiteten Marketingplan	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

## DER GAST

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich gebe jedem Gast das Gefühl, dass ich dankbar bin, dass er sich für mich entschieden hat	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich habe für jeden Gast eine kleine Aufmerksamkeit	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich begrüße jeden Gast persönlich	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich möchte, dass sich jeder Gast wohlfühlt	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich Sorge für Service und Sauberkeit zum Wohlbefinden meiner Gäste	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich habe die wichtigsten Daten meiner Stammgäste im Kopf	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich erfasse die wichtigsten Kundendaten in einer Datensammlung	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich versende an meine Kunden regelmäßig Informationen	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich belohne regelmäßig wiederkehrende Kunden	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

Entfällt  
Wichtig

## DER GEWINN

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich bin mit der durchschnittlichen Anzahl meiner Gäste zufrieden	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich bin mit dem durchschnittlichen Rechnungsbetrag zufrieden	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es kommen genügend Kunden immer wieder	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Der Zeitraum zwischen zwei Kundenbesuchen eines Kunden ist ausreichend kurz	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich kann meine Preise frei kalkulieren	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich kann meine Preise bei steigenden Kosten erhöhen und durchsetzen	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich kenne die Kosten jedes meiner Produkte	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Neue Kunden zu gewinnen fällt mir leicht	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meine festen Kosten und Investitionen sind in meiner Kalkulation enthalten	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

## DIE WEITERBILDUNG

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich besuche regelmäßig Fortbildungen	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mein Personal wird regelmäßig geschult	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich habe einen Schulungsplan	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich kenne die Stärken und Schwächen meines Personals	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich kann Bereiche, in denen Schulung notwendig ist, identifizieren	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich mache eine regelmäßige Kundenzufriedenheitsumfrage	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ich überprüfe die Kundenzufriedenheit persönlich	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Schulung und Weiterbildung sind einkalkuliert und wichtig	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Maßnahmen zur Weiterbildung spreche ich mit meinem Personal gemeinsam ab	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

## REIHENFOLGE

## DIE AUSWERTUNG

Summe der **NEIN** Antworten aus **DAS KONZEPT**

Summe der **NEIN** Antworten aus **DIE ZIELGRUPPE**

Summe der **NEIN** Antworten aus **DIE WERBUNG**

Summe der **NEIN** Antworten aus **DER GAST**

Summe der **NEIN** Antworten aus **DER GEWINN**

Summe der **NEIN** Antworten aus **DIE WEITERBILDUNG**

Aus der Reihenfolge der Anzahl der NEIN-Antworten ergibt sich automatisch die Wichtigkeit oder Dringlichkeit in dem jeweiligen Bereich etwas zu tun.

Im Kundenbereich von [www.couraging.de](http://www.couraging.de) finden Sie schnell umsetzbare Module und TIPPS für den jeweiligen Bereich.

Wählen Sie Ihre Maßnahmen nach der von ihnen festgelegten Reihenfolge.