

Self-Assessment: Wie fit ist dein Contract Management?

Ein Quick-Check für CRM-, Customer
Success- und Sales-Teams



Fragen-Checkliste

- 1. Wir wissen zu jedem Zeitpunkt, welche Verträge in den nächsten 90 Tagen auslaufen.
- 2. Unsere Renewal-Kommunikation erfolgt systematisch und automatisiert.
- 3. Kündigungsfristen und Verlängerungskonditionen sind im CRM hinterlegt.
- 4. Wir erkennen frühzeitig, wenn Kunden unzufrieden sind.
- 5. Unsere Teams wissen genau, wer für Renewals verantwortlich ist.
- 6. Wir nutzen Vertragsdaten aktiv für Upselling oder Preisanpassungen.
- 7. Unser Reporting zeigt jederzeit die Renewal-Quote und potenzielle Risiken.
- 8. Unsere Kunden erhalten vor Vertragsende eine gezielte Betreuung.
- 9. Wir arbeiten mit einem klar definierten Renewals-Prozess.
- 10. Es gibt regelmäßige Reviews, um Verlängerungen zu optimieren.



Auswertung

- 0–3 Punkte:  Handlungsbedarf!
- 4–7 Punkte:  Solide Basis – es gibt Potenzial zur Optimierung
- 8–10 Punkte:  Stark – du bist auf einem sehr guten Weg!



Tipps & Empfehlungen

- Problem: Keine klare Ownership?
- 👉 Definiere Rollen im CRM mit Reminder-Workflows.

- Problem: Renewal kommt zu spät?
- 👉 Automatisiere Renewal-Ketten mindestens 90 Tage vor Ablauf.

- Problem: Keine Daten zur Kundenzufriedenheit?
- 👉 Nutze NPS oder einfache CRM-Tasks zur Zufriedenheitsabfrage.