

Vorlagen für das Kunden-Onboarding

Was Sie aus diesen **11** Vorlagen lernen werden:

- Die für das Kunden-Onboarding erforderlichen Ressourcen
- Wie Sie Zeitpläne für das Kunden-Onboarding verwalten
- E-Mail-Ansätze zur Begrüßung neuer Kund:innen
- Wie Sie Kick-off-Meetings mit Kund:innen strukturieren
- Möglichkeiten zur Verbesserung Ihres Onboarding-Prozesses

Wie Sie diese Vorlagen verwenden:

- Wählen Sie die Folien aus, die Sie verwenden möchten
- Erstellen Sie eine Kopie dieser Datei, indem Sie auf **Datei > Kopie erstellen > Ausgewählte Folien klicken**
- Geben Sie die Informationen ein, die Sie hinzufügen möchten
- Laden Sie die Datei herunter und/oder drucken Sie diese aus



Inhaltsverzeichnis

- 3** Willkommens-E-Mail-Vorlage für das Kunden-Onboarding
- 4** Checklisten-Vorlage für Schulungsressourcen
- 5** Vorlage für den Onboarding-Zeitplan
- 6** Checklisten-Vorlage für den Tech-Stack
- 7** Vorlage für das Kundenaufnahmeformular
- 8** Vorlage für den 30-Tage-Check-in
- 10** Agenda-Vorlage für das Kick-off-Meeting
- 11** Vorlage für die Übergabe-E-Mail
- 12** Vorlage für den Projektkommunikationsplan
- 13** Primäre Kundenvorlage
- 14** Referenzvorlage für Produktfunktionen

Willkommens-E-Mail-Vorlage für das Kunden-Onboarding

An:	[E-Mail-Adresse]
Betreff:	Willkommen bei [Markenname]!

Guten Tag [Name der Kund:in],

vielen Dank für den Kauf von [Produktnname]. Wir freuen uns sehr, Sie als geschätztes Mitglied der [Markenname]-Familie begrüßen zu dürfen.

Mein Name ist [Ihr Name] und ich bin hier, um Sie auf Ihrer Reise mit [Produktnname] zu begleiten. Gerne setze ich mich mit Ihnen in Verbindung, um offene Fragen zu beantworten und Ihnen beim Einstieg zu helfen. Unter dem folgenden Link können Sie direkt ein Gespräch mit mir vereinbaren: [Link zur Kalender-Plattform]

In der Zwischenzeit lade ich Sie ein, einen Blick auf die verfügbaren Ressourcen in unserer Wissensdatenbank zu werfen [Hyperlink zum Resource Hub]. Hier sind einige hilfreiche Links für Ihren Start:

- [Ressource #1]
- [Ressource #2]
- [Ressource #3]

Sollten Sie während Ihres Prozesses Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, mich zu kontaktieren. Ich freue mich darauf, bald mit Ihnen zu sprechen!

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

Checklisten-Vorlage für Schulungsressourcen

Die Ressource	Warum sie wichtig ist	Mitarbeiter:in	Datum
<input checked="" type="checkbox"/> Willkommens-E-Mail für Kund:innen	Willkommens-E-Mails helfen dabei, eine gute Beziehung zwischen Ihnen und Ihren Kund:innen aufzubauen. Versenden Sie diese, um den Prozess für das Kunden-Onboarding einzuleiten.		
<input type="checkbox"/> Interner Onboarding-Leitfaden	Ein interner Leitfaden sollte den Prozess für das Kunden-Onboarding für die Mitarbeiter:innen skizzieren. Halten Sie alle Teammitglieder durch detaillierte Schritte über den gesamten Ablauf auf dem Laufenden.		
<input type="checkbox"/> Webinare und Schulungen	Webinare und Schulungen können während des Onboardings sehr nützlich sein und ermöglichen es Kund:innen, mehr über Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung zu erfahren, während sie mit Ihrem Team interagieren.		
<input type="checkbox"/> Wissensdatenbank mit FAQs	Der Aufbau einer Wissensdatenbank bietet neuen Kund:innen einen Anlaufpunkt bei Fragen. Die Einbindung häufig gestellter Fragen (FAQs) ist ein hervorragender Weg, um schnelle Antworten zu liefern.		
<input type="checkbox"/> Video-Tutorials oder Walkthroughs	Video-Tutorials oder schriftliche Anleitungen sind eine exzellente Option für Kund:innen, die ein selbstbestimmtes Lerntempo bevorzugen. Fügen Sie diese Ressourcen Ihrer Wissensdatenbank hinzu, um zusätzliche Flexibilität zu bieten.		
<input type="checkbox"/> Fortschritts-Tracker für Kund:innen	Behalten Sie den Überblick über das Kunden-Onboarding mit Fortschritts-Trackern. Diese ermöglichen es mehreren Teammitgliedern, mit Ihrem Kundenstamm zu interagieren und dabei stets auf demselben Stand zu bleiben.		
<input type="checkbox"/> Feedback-Mechanismen	Kundenfeedback über den Onboarding-Prozess ist eine Ihrer wertvollsten Ressourcen. Stellen Sie sicher, dass ein System vorhanden ist, um solches Feedback entgegenzunehmen und zu bearbeiten.		

Vorlage für den Onboarding-Zeitplan

Kundenname	Unternehmen	
Zeitplan	Datum	To-do
Woche 1 Begrüßung der Kund:in		<input checked="" type="checkbox"/> Willkommens-E-Mail zum Onboarding senden <input type="checkbox"/> Einführungstermin vereinbaren <input type="checkbox"/> Kundeninformationen einholen
Woche 2 Der Einrichtungsprozess		<input type="checkbox"/> Einführungstermin durchführen <input type="checkbox"/> Beim Einrichtungsprozess unterstützen <input type="checkbox"/> Onboarding-Ressourcen teilen
Woche 3 Schulung und Beispiele		<input type="checkbox"/> Live-Schulung oder Webinar veranstalten <input type="checkbox"/> Fallstudien mit Kund:innen teilen <input type="checkbox"/> Raum für personalisierte 1:1-Sitzungen schaffen
Woche 4 Integration und Support		<input type="checkbox"/> Weitere Unterstützung bei der Integration bieten <input type="checkbox"/> Anpassungsoptionen aufzeigen <input type="checkbox"/> Zeit für technischen Support einplanen
Woche 5 Fragen und Feedback		<input type="checkbox"/> Nachfassen, um offene Fragen zu klären <input type="checkbox"/> Zugang zu Support-Kanälen hervorheben <input type="checkbox"/> Feedback für den Onboarding-Prozess einholen

Checklisten-Vorlage für den Tech-Stack

Diese Vorlage bestätigt, dass Ihre Organisation und Ihre Kund:innen über die erforderliche Software verfügen, und skizziert die entsprechenden Prozesse. Dies optimiert die Abläufe und gewährleistet Effizienz für alle Beteiligten.

Die Anforderungen	Warum sie wichtig sind	Mitarbeiter:in	Datum
<input checked="" type="checkbox"/> Zugang für Kund:innen	Stellen Sie sicher, dass Ihre Kund:innen den ordnungsgemäßen Zugang zu der erworbenen Software oder den Dienstleistungen haben und dass die Anmeldedaten gültig sind.		
<input type="checkbox"/> Integrationsbedarf identifizieren	Falls die Kund:innen Integrationssoftware benötigen, stellen Sie sicher, dass die Tools verfügbar sind, und stellen Sie Anleitungen bereit.		
<input type="checkbox"/> Systemvoraussetzungen sicherstellen	Bevor Ihre Software oder Dienste genutzt werden, prüfen Sie erneut, ob die Hardware Ihrer Kund:innen alle Systemanforderungen erfüllt.		
<input type="checkbox"/> Zugang zu Schulungsressourcen	Stellen Sie sicher, dass Ihre Kund:innen auf alle verfügbaren Schulungsressourcen oder Dokumentationen für den Onboarding-Prozess zugreifen können.		
<input type="checkbox"/> Support-Kanäle	Support-Kanäle sollten für Ihre Kund:innen verfügbar sein, falls sie auf Probleme stoßen oder Fragen zum Einstieg haben.		
<input type="checkbox"/> Sicherheitsmaßnahmen	Schützen Sie Ihre Kund:innen und Ihr Team, indem Sie sicherstellen, dass beide Parteien angemessene Sicherheitsmaßnahmen implementieren. (Ziehen Sie in Erwägung, Richtlinien bereitzustellen.)		
<input type="checkbox"/> Berichterstattung und Feedback	Nutzen Sie Reporting-Software, um potenzielle Probleme innerhalb Ihrer Plattform zu überwachen, während Sie den Kund:innen ermöglichen, direktes Feedback zu geben.		

Vorlage für das Kundenaufnahmeformular

Name der Kund:in	Aktuelles Datum
Unternehmen	Branche
Adresse	Position der Kund:in
E-Mail-Adresse	Telefonnummer
Bestehende:r Kund:in (J/N)	Informationen zur Empfehlung
Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?	
Zusätzliche Anmerkungen	

Vorlage für den 30-Tage-Check-in

Kundenname	Unternehmen
Check-in: Tag 2	Ereignis: E-Mail mit Schlüsselressourcen Beispiel

Beispiel

Guten Tag [Name der Kund:in],

wir hoffen, dass Sie Ihre bisherigen Erfahrungen mit [Name des Produkts oder der Dienstleistung] genießen. Wir möchten Sie auf einige wichtige Ressourcen aufmerksam machen, die Ihnen dabei helfen, das Beste aus Ihrer Erfahrung mit uns herauszuholen.

- [Schlüsselressource 1]
- [Schlüsselressource 2]
- [Schlüsselressource 3]

Haben Sie Fragen? Falls Sie Fragen haben oder persönliche Unterstützung benötigen, zögern Sie bitte nicht, uns unter [E-Mail-Adresse des Supports] zu kontaktieren oder unser Help Center zu besuchen: [Link zum Help Center]. Wir sind jederzeit gerne für Sie da.

Check-in: Woche 1

Ereignis: Check-in-E-Mail Beispiel

Beispiel

Guten Tag [Name der Kund:in],

es ist nun eine Woche her, seit Sie zu uns bei [Unternehmensname] gestoßen sind, und wir wollten uns kurz erkundigen, wie es Ihnen mit [Name des Produkts oder der Dienstleistung] ergeht.

Unser Team hilft Ihnen gerne weiter, falls Sie Fragen haben oder es etwas Bestimmtes gibt, worüber Sie mehr erfahren möchten. In unserem Help Center [Link zum Help Center] finden Sie eine Vielzahl an Ressourcen. Alternativ können Sie uns auch direkt unter [E-Mail-Adresse des Supports] kontaktieren.

Wir freuen uns, Teil Ihrer Reise zu sein, und sind gespannt auf alles, was Sie erreichen werden.

Vorlage für den 30-Tage-Check-in (Forts.)

Check-in: Woche 2

Ereignis: Tipps-und-Tricks-E-Mail Beispiel

Beispiel

Guten Tag [Name der Kund:in],

seit Sie Ihre Reise mit [Name des Produkts oder der Dienstleistung] begonnen haben, sind zwei Wochen wie im Flug vergangen. Wir möchten sicherstellen, dass Sie den größtmöglichen Nutzen daraus ziehen.

Diese Woche haben wir einige Insider-Tipps und weniger bekannte Tricks zusammengestellt, um Ihre Erfahrung zu verbessern und Sie Ihren Zielen näher zu bringen.

- [Tipp 1]
- [Tipp 2]
- [Tipp 3]

Benötigen Sie Unterstützung? Falls Sie Fragen haben oder weitere Hilfe benötigen, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Unser Team ist für Sie da – schreiben Sie uns an [E-Mail-Adresse des Supports] oder besuchen Sie unser Help Center [Link zum Help Center].

Check-in: Woche 4

Ereignis: Feedback-E-Mail Beispiel

Beispiel

Guten Tag [Name der Kund:in],

es ist nun einen Monat her, seit Sie Ihre Reise mit [Name des Produkts oder der Dienstleistung] begonnen haben – und was für ein Monat das war.

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie Ihre Erfahrungen und Gedanken mit uns teilen könnten. Ihre Erkenntnisse beeinflussen maßgeblich, wie wir [Name des Produkts oder der Dienstleistung] weiterentwickeln, um Ihren Bedürfnissen noch besser gerecht zu werden.

[Link zum Feedback-Formular]

Ihr Feedback ist für uns von unschätzbarem Wert, und wir wissen die Zeit, die Sie sich nehmen, um uns bei unserer Verbesserung zu helfen, aufrichtig zu schätzen.

Vielen Dank, dass Sie sich für [Unternehmensname] entschieden haben und ein wesentlicher Teil unserer Gemeinschaft sind. Wir freuen uns darauf, Sie weiterhin bestmöglich zu unterstützen.

Agenda-Vorlage für das Kick-off-Meeting

Agenda für das Kick-off-Meeting zum Kunden-Onboarding

Passen Sie diese Agenda so an, dass sie dem Onboarding-Prozess Ihrer Organisation am besten entspricht.

(45 Minuten)

Ziel	Zeit	Beschreibung	Mitarbeiter:in
Einleitung und Agenda	5 Min.	Nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit, um die Teammitglieder und die Kund:innen zum Meeting zu begrüßen. Beschreiben Sie Ihre Rolle und den Zweck des Treffens – setzen Sie klare Ziele für das Gespräch.	
Der Onboarding-Prozess	5 Min.	Nutzen Sie weitere fünf Minuten, um die Kund:innen in den Onboarding-Prozess einzuführen, indem Sie Details und einen Zeitplan bereitstellen. Heben Sie hervor, wie Ihre Teammitglieder in das Onboarding eingebunden sind.	
Adressierung der Kundenbedürfnisse	10 Min.	Nehmen Sie sich 10 Minuten Zeit, um auf die speziellen Bedürfnisse Ihrer Kund:innen einzugehen und besser zu verstehen, wie sie beabsichtigen, Ihre Software oder Ihren Service zu nutzen. Beantworten Sie in dieser Phase alle Fragen der Kund:innen.	
Erste Schritte zum Erfolg	15 Min.	Nutzen Sie diese Zeit, um die Kund:innen kurz in Ihr Software- oder Serviceangebot einzuführen, was ihnen helfen wird, einen erfolgreichen Start hinzulegen.	
Zugang zu Support-Kanälen	5 Min.	Nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit, um Ihre verfügbaren Support-Kanäle vorzustellen und zu notieren, wie die Kund:innen mit Ihrem Team in Kontakt bleiben können. Falls Probleme auftreten, sollte der Zugang zu Unterstützung mühelos sein.	
Festlegung der nächsten Schritte	5 Min.	Geben Sie eine Zusammenfassung und legen Sie Aktionspunkte fest. Dies kann das Nachfassen zur Beantwortung von Kundenfragen aus dem Meeting oder eine einfache Kontaktaufnahme umfassen.	

Vorlage für die Übergabe-E-Mail

An:	[E-Mail-Adresse]
Betreff:	Ihre Reise mit [Produktnname] hat jetzt eine persönliche Begleitung!

Guten Tag [Name der Kund:in],

ich hoffe, Sie genießen Ihre bisherige Erfahrung mit [Produktnname]!

Ich möchte mir einen Moment Zeit nehmen, um Ihnen Ihre:n dedizierte:n Account Manager:in, [Name der/des Account Manager:in], vorzustellen. Von nun an wird diese Person Ihre primäre Anlaufstelle sein und sicherstellen, dass Ihre Reise weiterhin reibungslos und mühelos verläuft. [Name der/des Account Manager:in] verfügt über [Anzahl] Jahre Erfahrung in der Branche [Branche].

Bitte wenden Sie sich künftig an [Name der/des Account Manager:in], wenn Sie Unterstützung bei [Produktnname] benötigen oder während Ihrer Reise Feedback geben möchten.

[Name der/des Account Manager:in] wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin zu vereinbaren und die Bedürfnisse Ihres Teams besser zu verstehen. Sollten Sie unmittelbare Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren – wir sind jederzeit gerne für Sie da.

Nochmals herzlichen Dank, dass Sie Teil der [Marken-/Unternehmensname]-Familie sind. Wir freuen uns auf die enge Zusammenarbeit und den Aufbau einer starken Partnerschaft.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

Vorlage für den Projektkommunikationsplan

Projektname		Projektmanager:in		Aktualisiert
Zielsetzung	Beschreibung	Check-ins	Zielgruppe	Anmerkungen
[Bsp: Update-E-Mail]	[Bsp: Kund:innen über Projektfortschritte informieren]	[Bsp: Wöchentlich]	[Bsp: Projektteam-Leite nde]	[Bsp: Morgens versenden]
Projekt-ID				

Primäre Kundenvorlage

Dokument zum primären Kunden

Name der Kund:in	Unternehmen	Datum des Erstkontaktes

Allgemeine Kundeninformationen

Branche	Jobtitel	Unternehmensgröße

Zusätzliche Kundendetails

Schmerzpunkte	Ziele der Kund:in	Herausforderungen
[Bsp: Bestehende Lösung ist zu teuer für das kommende Budget]	[Bsp: Wartezeiten für Konsument:innen reduzieren]	[Bsp: Unfähig, Support-Ressourcen zu finden, wenn sie benötigt werden]
Hervorzuhebende Vorteile	Kundenzufriedenheit	Kaufbereit?
[Bsp: Reduzierung der Wartezeiten durch KI-gesteuerte Bots]	[Bsp: Wie zufrieden sind die Kund:innen mit dem aktuellen Serviceniveau?]	[Bsp: Sind die Kund:innen bereit, die Software oder den Service zu erwerben?]

Feedback und Notizen

Large empty area for feedback and notes.

Referenzvorlage für Produktfunktionen

Produkt oder Dienstleistung		
Produktfunktion	Kundennutzen	Zeitpunkt der Vorstellung
[Bsp: Automatisierte, KI-gesteuerte Chatbots]	[Bsp: Verkürzte Wartezeiten im Kundensupport]	[Bsp: Kund:innen erwähnen lange Wartezeiten oder einen Mangel an Support-Mitarbeiter:innen]