

ONBOARDING, DAS VERTRAUEN SCHAFFT

Die 15-Punkte-Checkliste für ein Kunden-Onboarding, das professionell wirkt und dir keine zusätzliche Arbeit macht.

Die ersten Tage mit einer neuen Kundin oder einem neuen Kunden entscheiden viel: Fühlt sich die Zusammenarbeit gleich strukturiert und verlässlich an oder herrscht E-Mail-Ping-Pong und Unsicherheit? Ein gutes Onboarding schafft von Anfang an Vertrauen und spart dir später jede Menge Rückfragen.

Diese Checkliste zeigt dir in 15 Schritten, wie ein Onboarding aussieht, das für beide Seiten leicht ist.

1 VORBEREITUNG, BEVOR DER VERTRAG STEHT

- ☐ Ein **standardisiertes Angebots- und Vertragsdokument** als Vorlage bereithalten, statt jedes Mal neu zu schreiben.
- ☐ Einen **Fragebogen zur Bedarfsanalyse** vorbereiten, der schon vor dem Kennenlerngespräch verschickt werden kann.
- ☐ Zahlungsmodalitäten (Betrag, Fälligkeit, Rechnungsstellung) klar und schriftlich festhalten.

2 DIE ERSTEN 48 STUNDEN

- ☐ Eine **Willkommens-E-Mail** direkt nach Vertragsabschluss verschicken — inklusive der nächsten Schritte.
- ☐ Ein persönliches **Willkommensvideo oder eine kurze Sprachnachricht**, damit sich Kund:innen von Anfang an gesehen fühlen.
Einen klaren Zeitplan mitgeben: Was passiert wann, bis zur ersten Session?
- ☐ Wichtige Termine (Kickoff, erste Session) direkt gemeinsam im Kalender fixieren.



3 INFORMATIONEN STRUKTURIERT EINHOLEN

- ☐ Ein **zentrales Intake-Formular** nutzen (z. B. über Notion oder ein Formular-Tool) statt E-Mail-Ping-Pong.
- ☐ Alle Kundendaten an einem Ort sammeln — nicht verteilt über E-Mail, WhatsApp und Notizzettel.
- ☐ Zugangsdaten datenschutzkonform übergeben lassen, z. B. per Passwort-Manager statt per E-Mail.
- ☐ Gemeinsame Tools (Kalender, Portal, Community) an einem Ort dokumentieren, damit nichts erklärt werden muss.

4 LAUFENDE KOMMUNIKATION

- ☐ Feste **Kommunikationskanäle und Reaktionszeiten** von Anfang an klar kommunizieren.
- ☐ Einen **regelmäßigen Check-in-Rhythmus** definieren, z. B. ein wöchentliches kurzes Update.
- ☐ Nach den ersten Wochen aktiv **Feedback einholen**, um das Onboarding stetig zu verbessern.

DER SCHNELLSTE HEBEL

Ein einziges strukturiertes Intake-Formular (Punkt 7) ersetzt im Schnitt fünf bis acht E-Mails hin und her und wirkt vom ersten Kontakt an professionell.

DU WEIßT JETZT, WIE GUTES ONBOARDING AUSSIEHT. DIR FEHLT NUR DIE ZEIT, ES AUFZUBAUEN?

Genau dafür bin ich da. Als virtuelle Assistenz mit kaufmännischer Expertise und Fokus auf Struktur, Prozessoptimierung und Automation übernehme ich das für dich. Einmal eingerichtet, dauerhaft entlastend. Lass uns in einem kostenlosen 20-minütigen Kennenlerngespräch schauen, ob eine Zusammenarbeit für uns beide in Frage kommt.

Kostenloses Kennenlerngespräch sichern →

