

Online Solutions

Kundenbefragung online

Kundenbefragungen werden in Zeiten abnehmender Kundentreue immer wichtiger.

Mit „Kundenbefragung online“ unterstützen wir Maßnahmen der Kundenbindung und Kundengewinnung.

- ▶ Ziele und Nutzen
- ▶ Full Service
- ▶ Workflow
- ▶ Ergebnisse
- ▶ Kommunikation

Ziele und Nutzen

Kundenbefragung online ermöglicht, dass - unabhängig von Raum und Zeit - eine Vielzahl von (potenziellen) Kunden an der Befragung teilnehmen können.

Kundenbefragung online ...

- misst die Kundenzufriedenheit
- zeigt Kundenwünsche auf
- gibt Orientierung bei kundenrelevanten organisatorischen Anpassungen
- analysiert Marktchancen und Konkurrenzsituationen
- zeigt Verbesserungspotenziale auf
- wirkt positiv auf Image und Bekanntheit
- unterstützt bei der Positionierung im Markt

Full Service

Das Baumgartner & Partner Full Service Paket für Kundenbefragungen und Follow-up-Projekte umfasst folgende Projektaufgaben:

- Gesamtprojektplanung und projektbegleitende Kommunikation
- Festlegung des Erhebungs-, Fragebogen- und Auswertungsdesigns
- Mündliche, schriftliche, oder elektronische Online-Erhebung
- Daten-Administration, Ergebnisauswertung und grafische Aufbereitung
- Ergebnisinterpretation und -kommunikation
- Entwicklung und Moderation eines Follow-up-Programms

Workflow

Der Workflow des Systems ermöglicht es Ihnen, Kundenbefragungen online komplett in Eigenregie zu steuern.

Die Kosten für die Nutzung von Kundenbefragung Online ergibt sich aus der Anzahl und Größe der Projekte, die mit dem System durchgeführt werden. In jedem Projekt können die folgenden Merkmale des Systems angepasst werden:

- Fragebogen-Items mit den entsprechenden Dimensionen;
- Ratingskalen (Dimensionierung und Operationalisierung);
- Definition offener Fragen;
- Definition von Multiple Choice Fragen;
- Layout (Logos und Farben) des Fragebogens und des Ergebnisberichts.

Ergebnisse

Die Auswertung und Analyse Ihrer „Kundenbefragung online“ liefert Antworten zum Beispiel auf folgende Fragen:

- wie zufrieden sind Ihre Kunden?
- wie zufrieden sind die Kunden selektiert nach Produkten/Dienstleistungen?
- worin unterscheiden sich Ihre Kundengruppen?
- welche Dienstleistungen sind für Ihre Kunden entscheidend?
- welche unterschiedlichen Erfolgsfaktoren sind in welchen Kundengruppen maßgeblich?
- wie sieht Sie Ihr Kunde im Vergleich zum Wettbewerberprofil?
- wie stark ist die Kundenbindung?

In dem Ergebnisbericht werden sämtliche Detailergebnisse der Befragung grafisch und tabellarisch dargestellt. Die wichtigsten Ergebnisse Ihrer Befragung stellen wir in einer Management Summary zusammen. Und natürlich unterstützen wir Sie mit unserem Geschäftsfeld Sales Performance bei den Umsetzungsmaßnahmen.

Kommunikation

Ihren Kunden und Mitarbeitern sollten Sie die Ergebnisse der Befragung kommunizieren. Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung der Kommunikationsstrategie, der Ausgestaltung der Informationsbroschüren, der Leitfäden zur Kommunikation z.B. im Außendienst und bei anderen Kommunikationsmaßnahmen.

Sie sind interessiert oder haben weitere Fragen? Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns eine e-Mail. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen.

Baumgartner & Partner Unternehmensberatung GmbH

Kurze Mühren 13

20095 Hamburg

Tel: +49 (40) 28 41 64 – 0

Fax: +49 (40) 28 41 64 – 11

Ihre Ansprechpartner:

Dr. Friedrich A. Fratschner und Ralf H. Kleb

online.solutions@baumgartner.de