

## Kundenzufriedenheit



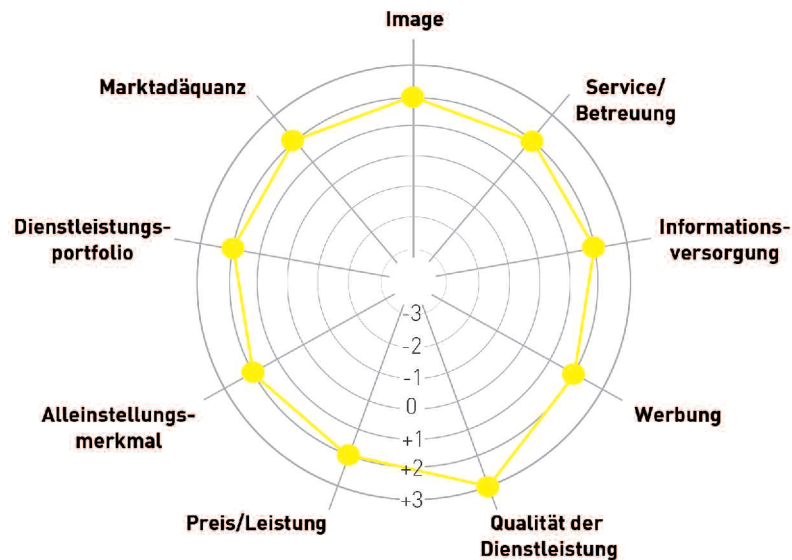
- Wie zufrieden sind unsere Kunden?** „Zufriedene Kunden“ sind der Schlüssel einer erfolgreichen Unternehmensstrategie.
- Wie bewerten unsere Kunden unser Produktportfolio?** In erster Linie kann die allgemeine Zufriedenheit der Kunden gemessen und dadurch die bestehenden Produkte optimiert werden.
- Welche neuen Produkte benötigen unsere Kunden in der Zukunft?** Außerdem ist es durch den Kontakt mit den Kunden möglich, neue Trends frühzeitig zu erkennen und neue Produkte und neue Geschäftsfelder zu generieren.

# Kundenzufriedenheit

## Die Lösung

Quantitative als auch qualitative Analyse der Kundenzufriedenheit und Visualisierung der Stärken und Schwächen des Unternehmens aus Kundensicht. Zusätzliche Erfassung neuer Trends und Möglichkeiten zur Weiterentwicklung.

## Das Beispiel



## Der Weg

- 1** Workshop im Unternehmen
  - Gemeinsame Erarbeitung des Fragebogens bzw. Gesprächsleitfadens
  - Vereinbarung der Befragungsmethoden (persönlich, schriftlich, telefonisch, online)
  - Auswahl der zu befragenden Kunden
- 2** Erstellung eines Fragebogens bzw. eines Gesprächsleitfadens
- 3** Durchführung des Pretests, Optimierung des Fragebogens und des Gesprächsleitfadens
- 4** Durchführung der Befragungen und Interviews
- 5** Protokollierung und Auswertung der Befragungen und Interviews
- 6** Erhebung der qualitativen Aspekte der Kundenzufriedenheit
- 7** Beratung und Unterstützung bei den aus der Analyse resultierenden Schritten

## Die Vorteile

- Pflege des Kundenkontakts
- Erhebung quantitativer und qualitativer Aspekte der Kundenzufriedenheit
- Aussagekräftige Analyse und hohes Maß an Nachhaltigkeit
- Optimierung der bestehenden Produkte
- Erkennung neuer Trends
- Genese neuer Produkte und Geschäftsfelder