

MARKON Kundenbefragung

Kundenbefragungen erfreuen sich aufgrund ihres hohen Informationspotentials zunehmender Beliebtheit. Sie liefern systematisch und sicher Informationen über die Erwartungen und die Zufriedenheit der Kunden, über deren tatsächliches Verhalten und über das der Mitarbeitenden.

MARKON Kundenbefragung - Befragungsziel

Ziele einer Befragung

- Kunden-Zufriedenheit
- Kunden- (Konsum-) Verhalten
- Gezielte Produkt-Innovationen
- Service-Qualitäten optimieren
- Wettbewerbsfähigkeit verbessern
- Kundennähe/-Bindung optimieren
- Reklamationsmanagement optimieren
- Verbesserungswünsche erfahren
- Befragung als Marketing-Instrument einsetzen
- Imageverbesserung
- Optimierung Vertrieb, etc.

MARKON Kundenbefragung - Befragungs-Methoden

Befragungs-Methoden

- Interviews (gehen in die Tiefe, Ergebnisse qualitativ auswertbar)
- Schriftliche Befragung (systematische Erfassung aller Kunden)
- Online Befragungen (systematische Erfassung aller Kunden)
- Telefonische Befragung (system. Erfassung ausgewählter Kunden)
- Konkurrenzvergleiche (systematischer Vergleich zu Mitbewerbern)
- Potentielle Kunden befragen (Imagestudie, Marktsondierung)
- Selbstbild mit Fremdbild vergleichen (Stimmt das interne Bild?)

MARKON Kundenbefragung - Befragungs-Resultat

Antworten auf die Fragen

- Wie zufrieden sind die Kunden?
- Welche Prioritäten setzen die Kunden?
- Wie nehmen die Kunden das Unternehmen wahr?
- Wie gross ist die Kundenbindung?
- Wie stark sind die Kunden an das Unternehmen gebunden?
- Schätzen die Kunden die Dienstleistungen?
- Ist dieses Ergebnis gut oder schlecht?
- In welchem Sinn ist es gut oder schlecht?
- Zeigt es Handlungsbedarf auf? Was ist zu tun?
- Welche möglichen Ursachen für die Unterschiede zwischen den Kundengruppen sind denkbar?

Positionierung der Kundenbefragung

So individuell wie Ihre Kunden sind auch deren Ansprüche. Wichtig ist das Herausfinden der entscheidenden Themen und die Erfahrung im Aufbau von Fragebögen.

Das Themenspektrum reicht vom Kundenservice bis zum Reklamationsmanagement, von der Produktpalette bis zum Preis-Leistungsverhältnis und vom Internetauftritt bis zur Werbekampagne.

Die Ziele der Befragung bestimmen auch, wie die Fragen formuliert sein müssen und welche Befragungsmethode angewendet werden soll.

Wir beraten Sie bei der Planung und Durchführung und erarbeiten mit Ihnen gemeinsam den Fragebogenkatalog.

Die Befragungsmethoden

Wir stellen bewährte Methoden zur Verfügung, die je nach Geschäfts- und Kundensituation die gewünschten Ergebnisse liefern. Die Interviews gehen in die Tiefe und liefern qualitativ auswertbare Ergebnisse. Die Befragung (online/schriftlich) erlaubt, dass innerhalb kürzester Zeit viele Kunden teilnehmen und die Antworten in standardisierter Form beantwortet werden können. Mit dem Konkurrenzvergleich werden die Mitbewerber systematisch verglichen. Für die Marktsondierung und Imagestudie eignet sich die Befragung potentieller Kunden. Die Übereinstimmung des internen Bildes mit der Kundenmeinung erfolgt mit dem Vergleich Selbstbild-Fremdbild.

Wir beraten Sie bei der Auswahl der Methode(n) und führen für Sie die Befragung durch.

MARKONkundenbefragung-Resultat,

die klaren und verständlichen Antworten auf die wichtigen Fragen.

Die Auswertung und Analyse der Kundenbefragung liefert Informationen über die Erwartungen und die Zufriedenheit der Kunden, über deren tatsächliches Verhalten und über das Verhalten Ihrer Mitarbeitenden.

In einem ausführlichen Gutachten werden sämtliche Detail-ergebnisse der Befragung grafisch und tabellarisch dargestellt und interpretiert.

Die wichtigsten Ergebnisse werden im Executiv Summary zusammengefasst.

Spezialität von MARKON: kombinierte Mitarbeiter- und Kundenbefragung