



: qualitybench Kunden



: Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

Treue Kunden sind ein wichtiger strategischer Erfolgsfaktor

Zufriedene, treue Kunden sichern den Fortbestand von Unternehmungen. Doch dies ist gar nicht immer so einfach: Wenn ein Kunde unzufrieden ist, dann erzählt er diese Geschichten oft seinem Umfeld, bis die Kritik jedoch direkt an die Unternehmung zurückfließt, braucht es meist sehr viel Ärger. Es sind auch nicht nur die negativen Erfahrungen, die man von seinen Kunden gerne hören möchte. Um eine Standortbestimmung zu machen, interessieren auch die positiven Erlebnisse. Indem Sie die Stärken hervor streichen und die Schwächen ausmerzen, stellen Sie Ihre Unternehmung ins richtige Licht

Einen Gesamteindruck der Kundenstimmung

Dazu brauchen Sie die unverfälschte Meinung Ihrer Kunden. Und zwar nicht nur vereinzelte Feedbacks, sondern eine repräsentative Zahl. Kunden sind heute kritisch; eine gute Voraussetzung um die Unternehmungen entscheidend vorwärts zu bringen. Wichtig ist, dass Sie Ihren Kunden ein geeignetes Mittel in die Hand geben, um ihre Meinung kund zu tun.

Handlungsbedarf aufzeigen

Grossunternehmen machen es vor und zeigen, wie sie Kunden ins Boot holen, ja manchmal gar in die Entwicklung einbeziehen. qualitybench Kunden gibt KMU die Möglichkeit, es ihnen gleich zu tun. Die Rückmeldungen der Kunden ermöglichen es, Potenziale aufzuzeigen und kontinuierliche Verbesserungsprozesse zu etablieren. So kann die Unternehmung agil und proaktiv handeln, was im heutigen, kompetitiven Umfeld immer wichtiger ist.

: qualitybench Kunden

qualitybench® ist eine Erhebung zur Zufriedenheit von Mitarbeitern, Kunden, Mietern und anderen Anspruchsgruppen. Mit entsprechenden Fragekatalogen wird gemessen, wie die Erwartungen von der jeweiligen Gruppe erfüllt werden.

Wählen Sie aus unserem breiten Fragekatalog

Kundenumfragen werden jeweils speziell auf die jeweilige Unternehmung zugeschnitten. Wir haben einen grossen Fragekatalog mit möglichen Fragetypen, welche bei der Entwicklung der Umfrage helfen können.

FOLGENDE THEMEN KÖNNEN IM BENCHMARK VERGLICHEN WERDEN:

: Erfüllung der Erwartungen	: Empfang und Erreichbarkeit
: Zufriedenheit und Qualität	: Beratung und Vertrautheit
: Image	: Weiterempfehlung
: Konkurrenzvergleich	: Werbung/Öffentlichkeitsarbeit

Zusätzliche individuelle Fragen

Es können auch gänzlich neue Fragen gestellt werden. Sinnvoll ist ein Mix aus geschlossenen und offenen Fragen, sowie Kommentarfelder für Anregungen und freie Rückmeldungen. Zudem sollte der Fragebogen nicht zu lange werden.

Durchführung der Umfrage

Je nach Betriebsgrösse werden alle oder eine Auswahl der Kunden befragt. Meist ist eine Kombination von Online- und schriftlicher Umfrage angebracht. Der Rücklauf erfolgt im beigelegten und vorfrankierten Antwortcouvert direkt an uns oder bei Online Erfassung über einen Link, welcher auf dem Fragebogen wie auch auf der Firmenwebsite kommuniziert werden kann.

: Umfrageablauf

Planungsphase

- : Zieldefinition
- : zu befragende Kundengruppe
- : Zeitplan
- : Offerte
- : Fragebogen

Umfragephase

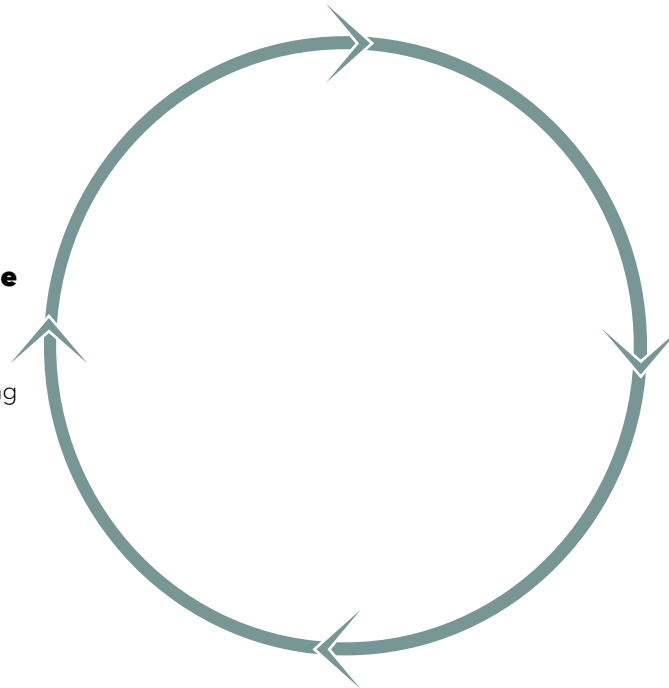
- : Versand
- : Rücklauf überwachen
- : allfälliges Nachfassen
- : Insentivierung

Auswertungsphase

- : Erfassung
- : Auswertung
- : Bericht
- : Präsentation

Massnahmenphase

- : Evaluation
- : Umsetzung
- : allfällige Unterstützung
- : Erneute Umfrage



: Ziele der Kundenumfrage

Eine Kundenumfrage entfaltet dann ihre volle Wirkung, wenn sie professionell geplant, durchgeführt und begleitet wird. Im Zentrum einer Erhebung stehen immer die Ziele des Auftraggebers, zum Beispiel:

- : Einblick in die Befindlichkeit der Kunden erreichen
- : Erfüllung der Kundenerwartungen evaluieren
- : Die Zufriedenheit der Kunden steigern
- : Gründe für die Kundentreue oder Absprung frühzeitig erkennen
- : Evaluation des Produkt- und Dienstleistungsangebots
- : Vergleich mit Mitbewerbern
- : Kunden an Entwicklung beteiligen

So unterschiedlich die Ziele einer Befragung sein können, die darauf basierende Umfrage durchläuft einen strukturierten Prozess, der von uns begleitet und in enger Absprache umgesetzt wird. Wir kümmern uns um alle Aspekte der Erhebung, Analyse und Auswertung.

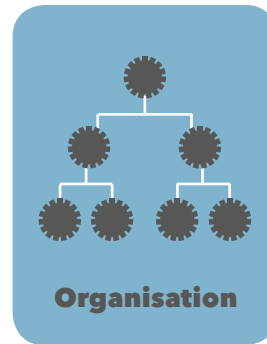
Die qualityconsult ag begleitet seit vielen Jahren und wiederkehrend Schweizer KMU mit bis zu 20 000 Kundenbeziehungen. Je nach Umfrageart und Umfang können Befragungen ab 50 Kunden bereits die gewünschten Resultate liefern. Auf Wunsch können auch Einzelgespräche mit Kunden geführt werden, um besondere Situationen oder Bedürfnisse zu analysieren und zu dokumentieren.

Aussagekräftige Auswertung

Die schriftliche Auswertung umfasst Grafiken zu jeder Frage, demografische Kriterien, sofern möglich den Benchmarkvergleich und den Vergleich mit Vorperioden, sowie offene Kommentare von Kunden. Der Abschluss bildet ein zusammenfassendes Fazit, mit Hinweis auf Potenziale und Handlungsempfehlungen. Auf Wunsch werden die Ergebnisse präsentiert und Unterstützung bei der Definition von allfälligen Massnahmen angeboten. Empfehlenswert ist, Kundenumfragen regelmässig durchzuführen und die Entwicklung der Zufriedenheit zu verfolgen.

: Ihr Partner für Umfragen

Die qualityconsult ag ist eine im Jahr 2001 gegründete Unternehmensberatungsgesellschaft mit Sitz in Luzern. Unsere Kernkompetenzen liegen im Bereich der Qualitäts-, Strategie-, und Organisationsberatung sowie beim Coaching von Führungskräften. Zu unseren Kunden zählen kleine und mittelgrosse Unternehmen im Finanzsektor und in der Dienstleistungsbranche.



Sehr gerne unterbreiten wir Ihnen eine auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Offerte. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!