

Kundenzufriedenheit bei kleinen und mittleren Unternehmen



Klaus Janowitz M.A. - + 49 (221) 99 27 676 - klaus.m.jan@netcologne.de - <http://www.klaus-janowitz.de>

Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Kundenzufriedenheit sind für jedes Unternehmen zentrale Faktoren für den Erfolg am Markt. Zufriedene und überzeugte Kunden sind die beste Werbung, die Rückmeldung erfolgt aber eher indirekt und zufällig. Kundenbefragungen sind das geeignete Instrument Kundenzufriedenheit zu messen.

Online-Umfragen bieten neue Möglichkeiten in der Marktforschung und insbesondere auch bei Kundenbefragungen. Der logistische Aufwand ist im Vergleich zu konventionellen Erhebungsmethoden (Versand von Fragebögen oder mündliche Interviews) wesentlich geringer: Die fehleranfällige, zeit- und damit kostenintensive Übertragung in Computersysteme entfällt. Eine Onlinebefragung kann in einer Woche abgeschlossen sein, von der Beauftragung bis zum Vorliegen der Ergebnisse. Da die Befragungsergebnisse in Realzeit vorliegen, können aussagekräftige Informationen schnell bereitgestellt werden. Und für die ausfüllenden Personen ist sie weniger aufdringlich, weil sie die Umfragen dann beantworten, wenn sie es selber wünschen.

Was bietet Ihnen eine Kundenbefragung?

Mit einem relativ geringen Aufwand erhalten Sie verlässliche Angaben über die Zufriedenheit Ihrer Kunden in den wesentlichen Bereichen. Sie erkennen Schwachstellen und werden in Ihren Stärken bestätigt. Über freie Fragen können Ihnen Ihre Kunden Feedback zu den Angelegenheiten geben, die ihnen wichtig sind. Schon mancher Kunde konnte allein durch eine Kundenbefragung zurückgewonnen werden.

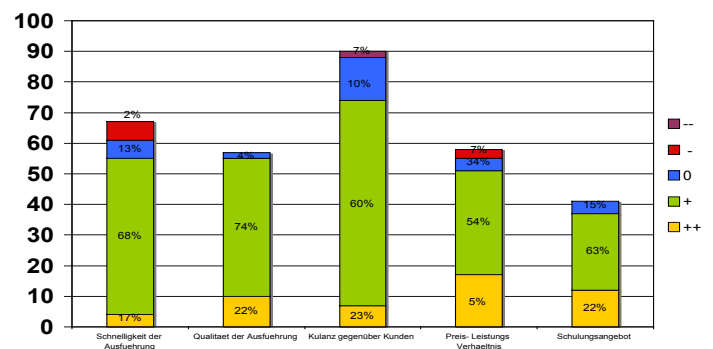
Angebot zum Festpreis:

- Online-Bereitstellung des Fragebogens
 - Einladung Ihrer Kunden per e-mail
 - Feldebetreuung für die Laufzeit (1 Woche + 2 Tage)
 - Datenerfassung und Fehlerkontrolle
 - Statistische Datenanalyse
 - Tabellenband mit Statistiken im pdf-Format
- als Zusatzleistungen bieten wir u.a. an:
- Erweiterung des Fragebogens
 - Anpassung an das ‚Look and Feel‘ Ihres Unternehmens
 - Pretest in einer ausgewählten Gruppe
 - graphische Umsetzung
 - Präsentation in Ihrem Unternehmen (PowerPoint)

Kosten für das Basispaket: 790 € (+ MwSt) - Zusatzleistungen werden nach Aufwand und Vereinbarung berechnet

Weitere Fragen richten Sie bitte an die oben angegebene Adresse.

Die eingesetzte Software **Umfragecenter** von **Globalpark** gilt technologisch als Vorreiter im Bereich internetbasierter Datenerhebung. Mehr Informationen dazu erhalten Sie unter www.umfragecenter.de.



Graphiken veranschaulichen die Befragungsergebnisse