

marketingfaktor ist die Full Service Agentur für wirksames Vertriebsmarketing. Alle Vermarktungsaktivitäten aus einer Hand. Von der Strategie über Marketing bis zum Vertrieb. Lead- und Umsatzstreben statt Schöngesterei. Pragmatisch, partnerschaftlich und bodenständig, dabei erfrischend unkonventionell. Das ist marketingfaktor.

Kontaktieren Sie uns. Wir machen das.



Strategie. Marketing. Vertrieb.  
Wir machen das.

# STRATEGIE

Kundenbefragungen und Kundenzufriedenheitsstudien

## IHRE HERAUSFORDERUNG

Sie möchten das Ausmaß der Kundenorientierung Ihres Unternehmens greifbar machen? Das Ausmaß an gelebter Kundenorientierung spiegelt sich in der Kundenzufriedenheit wider. Entsprechend unterstützen Kundenbefragungen die Organisationsentwicklung oder liefern wertvolle Erkenntnisse für Marketing und Vertrieb Ihres

Unternehmens. Sie möchten dabei nicht nur auf Selbsteinschätzung oder Bauchgefühl vertrauen? Sondern möchten valide und belastbare Ergebnisse für die Entwicklung von Marketing- und Vertriebsmaßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Dann sind Sie hier richtig. Wir machen das.

## UNSERE LÖSUNG

- » Klärung der Befragungsziele
- » Entwicklung und Ausarbeitung eines zielgerichteten Fragebogens sowie des Befragungs- und Auswertungsdesigns
- » Durchführung der Befragung (telefonisch, schriftlich, online)
- » Datenauswertung und Berichtslegung mit klaren Handlungsempfehlungen
- » Präsentation der Ergebnisse
- » Umsetzungsworkshops und Begleitung der Umsetzung

## IHR NUTZEN

Sie erhalten Antworten auf die Fragen:

- » Wie zufrieden sind die Kunden mit der Gesamtleistung und den einzelnen Leistungsbestandteilen Ihrer Produkte und Dienstleistungen?
- » Welchen Einfluss haben die einzelnen Leistungsmerkmale auf das Zufriedenheitsurteil und die Weiterempfehlungsabsicht der Kunden? Wie wichtig sind die einzelnen Leistungsbestandteile für die Zufriedenheit der Kunden?
- » Was sind aus Sicht der Kunden Basisanforderungen, die unbedingt erfüllt sein müssen und welche Leistungsaspekte führen wirklich zur Begeisterung?
- » Wie wird Ihr Unternehmen im Vergleich zu anderen Anbietern eingeschätzt? Wie stark ist die Differenzierung zum Wettbewerb und welche Wettbewerbsvorteile bzw. -nachteile bestehen aus Kundensicht?
- » Welche Schwachstellen sehen die Kunden bei Ihrem Unternehmen und welche Verbesserungen wünschen sie sich?
- » Wie stark fühlen sich Ihre Kunden an Ihr Unternehmen gebunden?
- » Wie lassen sich Ihre Kunden beschreiben (z.B. Demographie)?