

Fragebogen

Kundenzufriedenheit



Inhaltsverzeichnis:

- I. Vorbereitung einer Kundenbefragung
- II. Durchführung einer Kundenbefragung
- III. Auswertung einer Kundenzufriedenheitsbefragung
- IV. Schlussfolgerungen und Maßnahmen zur Optimierung

I. Die Vorbereitung der einer Kundenbefragung**B2B Telemarketing:****Die Vorbereitung einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit**

Neukundengewinnung ist kostenintensiv und zeitaufwändig. Im Schnitt kostet eine Neukundengewinnung dreimal mehr als einen Bestandskunden zu halten. Das Wissen um die Zufriedenheit Ihrer Kunden ist unerlässlich, um diese auf Dauer halten zu können. Kunden melden sich selten wenn sie zufrieden sind, aber fast immer wenn es Probleme gibt. Befragungen zur Kundenzufriedenheit die von einem kompetenten B2B Call Center durchgeführt werden, ergeben dagegen ein genaues Bild welche Anforderungen Ihre Kunden an Ihr Unternehmen und Ihre Produkte stellen. Bei der Kundenzufriedenheitsbefragung ist der direkte Weg der Beste, denn mit der richtigen Vorbereitung und den richtigen Fragen erhalten Sie ein konkretes und auswertbares Feedback zur Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Kundenbefragung:

Definition: Zweck der Befragung

1. Definition der Art der Kundenzufriedenheitsbefragung

Grundsätzlich gib es zwei Arten der Befragung zur Kundenzufriedenheit. Es gilt also festzulegen, ob nur eine einmalige Kampagne zur Feststellung der Kundenzufriedenheit durchgeführt oder ob mit wiederholten Befragungen eine Verbesserung in der Kundenzufriedenheit festgestellt werden soll.

Einmalige Befragung:

- 1.1 Was ist der konkreter Zweck der Befragung -
(Bsp. Optimierung Vertrieb, Preis oder Marketing, Zielgruppenanalyse)
- 1.2 Welcher Kundenkreis soll angesprochen werden?
 - 1.2.1 Kennen die Kunden das Unternehmen?
 - 1.2.2 Kennen die Kunden das Produkt?
 - 1.2.3 Zeitpunkt für die Befragung festlegen
(Bsp. direkt nach Kauf)



Wiederholte Befragung:

- 1.3 Was ist der konkrete Zweck der Kundenbefragung -
(Bsp. Optimierung Vertrieb, Preis oder Marketing, Beschwerdemanagement)
- 1.4 Welcher Zeitraum / Turnus wird für die Befragung festgelegt?
(halbjährlich / jährlich)
- 1.5 Welcher Kundenkreis soll angesprochen werden?
 - 1.5.1 Bestandskunden die einen Zeitraum X nicht mehr bestellt haben?
 - 1.5.2 Bestandskunden die sich beschwert haben?

Kundenbefragung:

Indikatoren für Kundenzufriedenheit



2. Wichtig - Faktoren wählen die messbar sind

Wie misst man nun die Kundenzufriedenheit? Dafür kommen sowohl rational messbare, aber auch emotionale Faktoren in Frage.

Folgende Kriterien sind gute Indikatoren für die Kundenzufriedenheit:

- 2.1 Der Produktnutzen entspricht den beworbenen Eigenschaften
- 2.2 Die Qualität der Beratung vor dem Kauf entspricht den Kundenerwartungen
- 2.3 Die Verpackung ist stabil und transportsicher
- 2.4 Die Handhabung der Produktes ist intuitiv erfassbar
- 2.5 Die Bedienungsanleitung ist leicht verständlich
- 2.6 Die Funktionalität des Produktes entspricht der Kundenerwartung
- 2.7. Die Qualität des Produktes / der Dienstleistung entsprechen den Erwartungen
- 2.8 Bei auftretenden Nutzungsproblemen stimmt die Beratungskompetenz
- 2.9 Eine effiziente Problemlösung ist gegeben
- 2.10 Ersatzteilbeschaffung und Zubehör sind unkompliziert und schnell
- 2.11 Der Kunde erfährt bei Kontakt Wertschätzung

3. Kundenwert durch Kundenbindung steigern

Je häufiger eine Kunde wiederbestellt, desto geringer werden hierfür die Vertriebskosten, damit steigt der Kundenwert fürs Unternehmen. Daher benötigt ein Unternehmen Instrumente die frühzeitig erkennen lassen, ob die Kundenzufriedenheit steigt oder fällt.

Folgende Faktoren sind gute Indikatoren hierfür:

- 3.1 In welchen Zeitabständen bestellen die Kunden?
- 3.2 Wie häufig gehen Beschwerden ein?
- 3.3 Wie hoch ist der Grad der Abwanderung/ Kündigung?

II. Die Durchführung der Kundenbefragung



4. Entscheidend für den Erfolg – Lassen Sie einen Profi ran!

Größere Markt- und Kundenbefragungen können, wenn sie effektiv sein sollen, sowohl bei der Durchführung als auch bei der Auswertung sehr zeitintensiv sein. Vertriebsmitarbeiter stehen hier in einem Konflikt, denn sie müssten ihre eigentlichen Aufgaben vernachlässigen. Deshalb sollte man sich frühzeitig einen kompetenten Spezialisten für das Projekt suchen. Professionell arbeitende B2B Call Center bieten Ihnen eine umfassende Beratung und Betreuung von Anfang an. Bei der Auswahl der Partners gilt es einiges zu beachten:

- 4.1 Verfügt das Call Center über entsprechende Erfahrung und Kompetenz bei der Kundenbefragung?
- 4.2 Stehen qualifizierte, festangestellte Mitarbeiter zur Verfügung?
- 4.3 Wichtig - Bietet Ihnen das Call Center für den Zeitraum der Entwicklung, Durchführung und Auswertung der Kundenbefragung immer den gleichen Ansprechpartner und das gleiche Team an Mitarbeitern ?

Kundenbefragung

Fragebogengestaltung Musterbeispiel



5. Musterbeispiel für einen Kundenfragebogen

Ein Fragebogen muss logisch sein. Dem Kunden muss sich der Sinn der Fragen erschließen und die Fragen selbst müssen einfach und klar verständlich sein und somit keinen Raum für Interpretation zulassen. Wichtig - kein Themenmix! Bauen Sie die Fragen so auf, dass die Themen logisch aufeinander aufbauen.

Musterfragebogen:

5.1 Sie haben unser Produkt/Dienstleistung X erworben ?

5.1.1 Nein

5.1.2 Ja

5.2 Wie sind sie auf uns als Unternehmen aufmerksam geworden?

5.2.1 Werbung in den Medien

5.2.2 Werbung in der Presse

5.2.3 Internet

5.2.4 Handel

5.2.5 Gelbe Seiten / Telefonbuch

5.2.6 Weiterempfehlung

5.2.7 Sonstiges

5.3 Nutzen Sie das Produkt selbst?

5.3.1 Nein

5.3.2 Ja

5.4. Wenn ja wie oft nutzen Sie das Produkt?

5.4.1 Regelmässig

5.4.2 Häufig

5.4.3 Selten

5.4.4 bisher noch gar nicht

5.5 Entspricht das Produkt / Dienstleistung Ihren Erwartungen?

5.5.1 In vollem Umfang

5.5.2 Weitestgehend

5.5.3 Nein, meine Erwartungen wurden nicht erfüllt (Welche?)

5.6 Haben Sie Anregungen / Verbesserungsvorschläge?

5.6.1 Nein

5.6.2 Ja (Welche?)

5.7 Wie zufrieden waren Sie mit Freundlichkeit und Beratung?

5.7.1 Sehr zufrieden, die Beratung war vorbildlich

5.7.2 Weitestgehend zufrieden

5.7.3 Nicht zufrieden - Verbesserungsvorschlag... / Grund

5.8 Wie zufrieden sind Sie mit der Handhabung des Produktes?

5.8.1 sehr zufrieden, es sind keine Probleme aufgetaucht.

5.8.2 Auftretende Fragen wurden schnell beseitigt

5.8.3 nicht zufrieden, die Bedienungsanleitung müsste verbessert werden.

5.9 Würden Sie gerne weitere Produkte / Dienstleistungen bei uns erwerben?

5.9.1 Nein

5.9.2 Ja, besonders interessiert mich.....

5.9.3 Ich bin noch unschlüssig

5.10. Würden Sie unser Unternehmen weiterempfehlen?

5.1.1 Nein

5.1.2 Ja, ohne Einschränkung

5.1.3 Ich möchte erst noch mehr Erfahrungen mit Ihren Produkten sammeln

III. Auswertung einer Kundenzufriedenheitsbefragung

6. Auswertung des Fragebogens



Je klarer die Fragen formuliert sind, desto eindeutiger fallen die Antworten aus, was eine Auswertung vereinfacht. Auswahlmöglichkeiten (Multiple Choice) erleichtern dem Befragten das Antworten und verbessern die Auswertbarkeit eines Fragebogens. Zu viele Antwortmöglichkeiten oder lange Erklärungen zu den jeweiligen Fragen führen oft zu ermüdenden Wiederholungen, was den Befragten schnell das Interesse verlieren lässt.

Bei der Auswertung der Fragen, ist nicht nur ein mathematisch, zählbares Ergebnis wichtig. Zusammenhänge zwischen den Fragen und den sich daraus ergebenden Antworten müssen hier ebenfalls berücksichtigt werden. Grafiken und Diagramme alleine sagen nichts über die Optimierungsbereiche aus. Oft häufen sich Antworten schon alleine durch ihre Anordnung auf dem Fragebogen. Daher ist es in erster Linie wichtig, Bereiche für die Optimierung zu identifizieren.

IV. Schlussfolgerungen ziehen – Maßnahmen zur Optimierung festlegen

7. Der Maßnahmenkatalog – Schlusspunkt einer erfolgreichen Kundenzufriedenheitsbefragung

Das beste Beschwerdemanagement und eine optimale Kundenzufriedenheitsbefragung nützen einem Unternehmen nur dann, wenn man daraus auch Maßnahmen ableitet und sie dann konsequent umsetzt. Nur wenn im Unternehmen auch der Wille zur Veränderung besteht, lohnen sich Kosten und Aufwand für eine Kundenzufriedenheitsbefragung. Regelmässig durchgeführte Kampagnen zur Kundenzufriedenheit bilden für Unternehmen ein nicht zu vernachlässigendes Frühwarnsystem. Nur so gelingt es die eigenen Schwachstellen auszuloten, sich als Unternehmen auf diese Bereiche zu fokussieren und sie zu optimieren.

Besonders effektiv sind Befragungen zu Kundenerwartungen /-anforderungen bereits im Vorfeld von Neuentwicklungen.



Saupe Communication GmbH

Gegründet wurde das Unternehmen als Corporate Design Agentur 1987 und wird seit 1995 als Marketing und Kommunikations Agentur von Michael Saupe geführt. Saupe Communication setzt damit seit 29 Jahren Maßstäbe, wenn es um klassische Werbung, digitale Medien, Telemarketing und Dialogmarketing geht. Mit derzeit 48 Mitarbeitern werden individuelle Marketing- und Kommunikationslösungen entwickelt und umgesetzt.

Mehr Informationen unter: www.saupe-telemarketing-muenchen.de