

**Martin Fuhrmann**

Lärchenweg 21

84186 Vilsheim

tel 08706 / 947 67 76

mail fuhrmann@strat-komm.de

## Analysepaket – Kundenzufriedenheit

- Verbesserung der eigenen Leistungen bzw. Produkte
- Aufdecken und Eliminieren von Kommunikationsdefiziten
- Auffinden von zusätzlichen Services und Leistungen zur Differenzierung vom Wettbewerb

### 1. Konzept

- Definition der Zielgruppe (aussagekräftige Stichprobe)
- Entwicklung der Fragestellungen
- Erfolgreiche Ansprache der Zielpersonen

### 2. Durchführung

- Schriftliche Vorankündigung
- Professionelle telefonische oder schriftliche Befragung bzw. Interviews beim Kunden

### 3. Auswertung

- Zusammenfassung aller Stellungnahmen (Bericht)
- Einpflegen der Kampagne in vorhandenes CRM-System
- Bewertung der einzelnen Antworten

Die Bewertung der Kundenstimmungen und Ihre Unternehmensstrategie führen zu den geeigneten Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und damit Ihres Erfolgs.

### 4. Maßnahmen zur Verbesserung

- Erstellung eines Konzeptes zur Verbesserung
- Planung geeigneter Maßnahmen
- Aktive Unterstützung bei einzelnen Maßnahmen

### 5. Erfolgskontrolle

- Anschlussbefragung ausgewählter Teilnehmer
- Vorbereitung und Durchführung einer Folgebefragung