

Online-Kundenbefragungen – Konzeption und Umsetzung

Maßnahmen zur Kundenbindung sind wesentlich zielgenauer durchführbar, wenn Ihnen das derzeitige Meinungs- und Stimmungsbild Ihrer Kunden bekannt ist. Erst flächendeckend konzipierte und regelmäßige Kundenbefragungen ermitteln ein statistisch aussagekräftiges Ergebnis als taugliche Handlungsbasis. Nutzen Sie spezielle HMC-Profimodelle und lernen Sie Ihre Kunden wirklich kennen!

Hintergrund – Motivation – Nutzen

Dieses Prinzip ist ebenso allgemeingültig wie wichtig: Wer einen SOLL-Zustand herbeiführen möchte, benötigt hinreichende Kenntnis über den IST-Zustand. Wer nicht rückkoppelt oder ausschließlich seiner Intuition vertraut stets das Richtige zu tun, wird früher oder später eine böse Überraschung erleben.

Als praktikables Instrument zur Ermittlung von Meinungsbildern aller Art hat sich das bekannte Konzept der systematischen Befragung erwiesen: Das Erstellen, Verteilen, Einsammeln und Auswerten zweckgebundener Fragebögen liefert uns Antworten im Rahmen geplanter Zufriedenheitsanalysen, um anschließend die richtigen Schlüsse ziehen und die bestmöglichen Maßnahmen ergreifen zu können. – **HMC unterstützt Sie hier in allen relevanten Schritten:**

- ▶ Konzeption und Erstellung eines unter allen Aspekten professionellen Fragebogens (diverse technische Aspekte, Gestaltung, Strukturierung, Design usw., wobei wir auf typische Fehler bereits im Vorfeld hinweisen)
- ▶ Festlegung effizienter Prozesse zur Durchführung der Befragung bei Ihrer Zielgruppe (Kunden, Interessenten)
- ▶ Abstecken des Zeitrahmens und Definition der in diesem Projekt beteiligten Ansprechpartner
- ▶ Strukturierung und Gestaltung der gewünschten Output-Dokumente, Analysen, Statistiken und Darstellungen
- ▶ Beratung bei der Interpretation der Analyse-Ergebnisse und der Erstellung eines gezielten Maßnahmenkatalogs
- ▶ Auf Wunsch Unterstützung bei der Durchführung weiterer Schritte zur systematischen Kundenbindung

WICHTIG:

Wir bieten Ihnen an und empfehlen Ihnen, den gesamten Befragungs- und Analyseprozess **ONLINE** durchführen zu lassen.

- ▶ Erstellung und Gestaltung Ihres spezifischen "elektronischen Fragebogens"
- ▶ Eröffnung des Teilnehmerzugangs zu diesem Fragebogen über das sichere, verschlüsselte "HMC-OLS-Portal" (OLS = *Online Survey = Online-Umfrage*)
- ▶ Sichere und diskrete Datenerhebung und -verdichtung durch HMC
- ▶ Aussagekräftige Ergebnisse in universeller Dateiform für das Management.

Die moderne, Internet-basierte Durchführung von Mitarbeiterbefragungen über unser Portal stellt einen Quantensprung gegenüber der Papier-gebundenen Methode dar. – **Ihre Vorteile:**

- ▶ Keine Stapel auszuteilender und wieder einzusammelnder Bögen, stattdessen Lieferung aller Antwort-Fragebögen in elektronischer Form (PDF usw.), z.B. in gezielter Vorbereitung von Kunden- und Akquisegesprächen
- ▶ Minimale Fehleranfälligkeit (z.B. wegen schlechter Lesbarkeit, Verteilungslücken, Übertragungsfehlern, dezentraler Lagerung der Bögen usw.)
- ▶ Frei gestaltbare und schnell modifizierbare Fragebögen mit unterschiedlichen Elementen (Auswahlfragen, Multiple Choice, Offene Fragen ...)
- ▶ Hohe Motivation zur Beteiligung an der Maßnahme bei den Teilnehmern durch ansprechende und ergonomische Benutzerführung im OLS-Portal
- ▶ Die befragten Kunden erhalten mit nur 1 Klick Zugang zum Fragebogen, ohne Eingabe von Passwörtern etc.
- ▶ Bei der Befragung und Auswertung kann problemlos z.B. nach Vertriebsregionen differenziert werden
- ▶ HMC kümmert sich auf Wunsch auch gerne um 'logistische Feinheiten' (Teilnehmer-Erinnerungen etc.)
- ▶ Präsentation und Aufbereitung der Umfrageergebnisse schon während der Maßnahme ("Hochrechnungen!")
- ▶ Ermittlung vieler weiterer interessanter Erkenntnisse: wann wurde geantwortet, extreme Antwortbögen usw.
- ▶ Enorme Zeitersparnis bei allen Beteiligten und in allen Schritten bei zugleich hoher Projekt-Zuverlässigkeit
- ▶ Professionelle, ansprechende, aussagekräftige Ergebnisse für das Management (Zahlen, Fakten, Diagramme), die Sie problemlos z.B. in eigene Präsentationen importieren und dort weiterverwenden können
- ▶ Geringe Gesamtkosten, kurze Vor- und Laufzeiten, leichte Wiederhol- und inhaltliche Optimierbarkeit
- ▶ Wesentlich gezieltere Ermittlung von Stimmungsbildern, z.B. Differenz vor und nach einer Kundenbindungsmaßnahme, dabei stets professionelle Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der Umfragemäßnahme

Beratung & Realisierung

Dauer: je nach Zielstellung, Ausgangssituation und Modus

Kosten: abhängig von Aufwand und Laufzeit der Maßnahme, kalkuliert auf Basis der Teilnehmerzahl, erhalten Sie ein spezifisches Angebot.

Kontakt

- ▶ Dagmar Lippert
- ▶ d.lippert@HMC.berlin
- ▶ 030 / 850 73 64 -12

Treten Sie in Kontakt mit uns – Wir demonstrieren Ihnen gerne unser Online-Portal und überzeugen Sie von unserem Konzept. Auf Wunsch erhalten Sie Ihren persönlichen Demo-Zugang zum selbständigen Testen!