SWISSBENCHMARK
BEFRAGUNGEN I ANALYSEN

DOSSIER

Kundenbefragung

„Nutzen wir das grosse Potenzial unserer Kunden"

SWISSBENCHMARK
St. Georg-Strasse 2a
CH-6210 Sursee
Tel.: +41 / 41 925 84 14
Fax: +41 / 41 925 84 01
info@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

SwissBenchmark - Ihr Partner für Befragungen & Analysen

Wir sind ein führendes Institut für Befragungen mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen. Anonymisierte Benchmark-Kennzahlen ergänzen das Dienstleistungsangebot bei der Mitarbeiterbefragung.

Der Fokus von **SwissBenchmark** liegt in der individuellen Betreuung unserer Kunden. Wir verstehen uns als kompetenten und spezialisierten Partner für Befragungsdienstleistungen rund um Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheitsanalysen.

Inhalt dieser Dokumentation:

- Nutzen einer Kundenbefragung
- Module einer Kundenbefragung
- Befragungsmethoden
- Projektphasen

Nutzen einer Kundenbefragung

Professionell durchgeführte Kundenbefragungen fördern das Kundenvertrauen und erhalten das gute Image der eigenen Unternehmung. Zufriedene Kunden können als aktive Referenz wirken, d.h. sie geben gerne ein konstruktives und ehrliches Feedback zu den erbrachten Leistungen. Sie erzählen anderen von ihren positiven Erfahrungen. Auf der anderen Seite sind unzufriedene Kunden für das Unternehmen eine große Gefahr. Es hat sich gezeigt, dass unzufriedene Kunden ihre negativen Erlebnisse sehr oft weitererzählen. Zudem wandern enttäuschte Kunden vom Unternehmen ab und wechseln zu einem anderen Anbieter. Kundenzufriedenheit im Sinne einer bedürfnisgerechten und kundenorientierten Befragungen unterstützt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Rahmen einer guten Zusammenarbeit mit den Kunden.

Durch eine Kundenbefragung können verschiedene Zielsetzungen verfolgt werden:

- Feststellung der Kundenbedürfnisse, -einstellungen und -erwartungen
- Rechtzeitige Wahrnehmung von Fehlentwicklungen (Frühwarnsystem)
- Informationen über die Stärken und Schwächen der eigenen Unternehmung gewinnen
- Grundlage für die Marketing- und Verkaufsstrategien der nächsten Jahre schaffen
- Kundenbindung erhöhen und Abwanderung verhindern
- Signal für die Kunden, welches zeigen soll, dass das Unternehmen um sie bemüht ist
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch positive Kundenfeedbacks

SwissBenchmark - Module

COSTUMIZED:

Jede Unternehmung hat ihre eigene Geschichte. Dem ist auch bei der Durchführung einer Kundenbefragung Rechnung zu tragen. Dabei ist es von Anfang an wichtig zu wissen, welche Kundengruppen Sie abfragen möchten. Im Weiteren sind die Fragen auf die spezifischen Eigenheiten Ihrer Firma oder Organisation abzustimmen.

Falls Ergebnisse aus früheren Befragungen vorliegen, können bereits vorhandene Fragestellungen integriert werden, um bei der Auswertung Vorjahresvergleiche zu ziehen. Vergleiche, welche in den Folgejahren wieder gemacht werden können und welche die Entwicklung über einen längeren Zeitraum aufzeigen. Die gewonnenen Antworten sollen schliesslich richtig interpretiert, sowie die Massnahmen definiert und umsetzt werden, um die entsprechenden Kundengruppen auch in Zukunft zufrieden zu stellen.

FEEDBACK:

Neben einmaligen Befragungen gibt es wiederkehrende Befragungen, welche über einen längeren Zeitraum durchgeführt werden. Sie wollen beispielsweise herausfinden, wie man Ihre Dienstleistungen und Produkte auf dem Markt wahrnimmt? Zu diesem Zweck können stetig Fragebogen verschickt oder verteilt werden. Die erhaltenen Antworten werden dann fortlaufend in die bestehenden Rohdaten integriert. Das Feedback-Modul eignet sich aber auch dafür, nach Abschluss von einzelnen Projekten oder Veranstaltungen den unmittelbaren Kundennutzen oder weiterführende Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen.

Nutzen des Feedback-Moduls:

- Schnelle und gezielte Informationen welche eine Früherkennung von Markt- und Kundenbedürfnissen ermöglichen
- Aufzeigen von Entwicklungstendenzen
- Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Führungsinstrument

LERNDIENSTLEISTER

Verschiedene Labels wie das EFQM-Modell, EduQua-Zertifizierungen oder die ISO-Norm 29990 zeichnen Bildungsstätten aus, welche im Rahmen eines externen Validierungsprozesses aufzeigen können, dass sie sich systematisch und konsequent für die Qualitätsentwicklung und -sicherung einsetzen.
Das Modul Lerndienstleister richtet sich speziell an Bildungsinstitute, welche mit Hilfe von verschiedenen Befragungen die gesetzten Ziele erreichen wollen. Dabei können unter anderem die Bedürfnisse folgender Anspruchsgruppen abgeholt werden:

- Lehrpersonen
- Lernende
- Absolventen
- Berufsbildungsverantwortliche

Eine Zufriedenheitsbefragung bei den Lehrpersonen liefert beispielsweise der Schulleitung wertvolle Hinweise bezüglich Schwachstellen und Verbesserungspotential. Gleichzeitig zeigt die Befragung aber auch Stärken auf, so dass die Erwartungen für kommende Jahre gezielter formuliert werden können.
Beurteilen die Lernenden ihre Lehrpersonen, so besteht die Möglichkeit, daraus persönliche Berichte zu generieren. Auswertungen, welche helfen sollen, die Qualität des Unterrichtens und auch die Lernprozesse zu optimieren.

Befragungsmethoden

Der Entscheid, welche Methode zur Erhebung der Daten verwendet wird, hängt von der Problemstellung ab. Nachfolgend sind zu den jeweiligen Befragungsmethoden jeweils einige typische Merkmale aufgelistet, die bei der Wahl der passenden Methode helfen können.

Online Befragungen

Für Unternehmen geeignet, die eine gut gepflegte Kundendatenbank mit E-Mail-Adresse haben:

- Möglichkeit, einen allgemeinen Link zur Verfügung zu stellen (für alle zugänglich)
- Möglichkeit, personalisierte Links zu verschicken: verhindern mehrmaliges Teilnehmen
- Befragte können in Ruhe über Fragen nachdenken
- Möglichkeit zur Fortführung der Befragung nach Unterbruch
- kostengünstiger als schriftliche und telefonische Befragungen
- Filterung und zufällige Reihenfolge der Fragen möglich
- kurze Durchführungszeit

Schriftliche Befragungen

Für Unternehmen geeignet, die keine E-Mail-Adressen der Kunden pflegen (können):

- gute Erreichbarkeit
- geringer Erhebungsaufwand, aber zusätzlicher Aufwand zur Erfassung der Fragebogen
- keine Beeinflussung der Probanden durch den Interviewer
- niedrigere Kosten im Vergleich zur telefonischen Befragung

Telefonische Befragungen

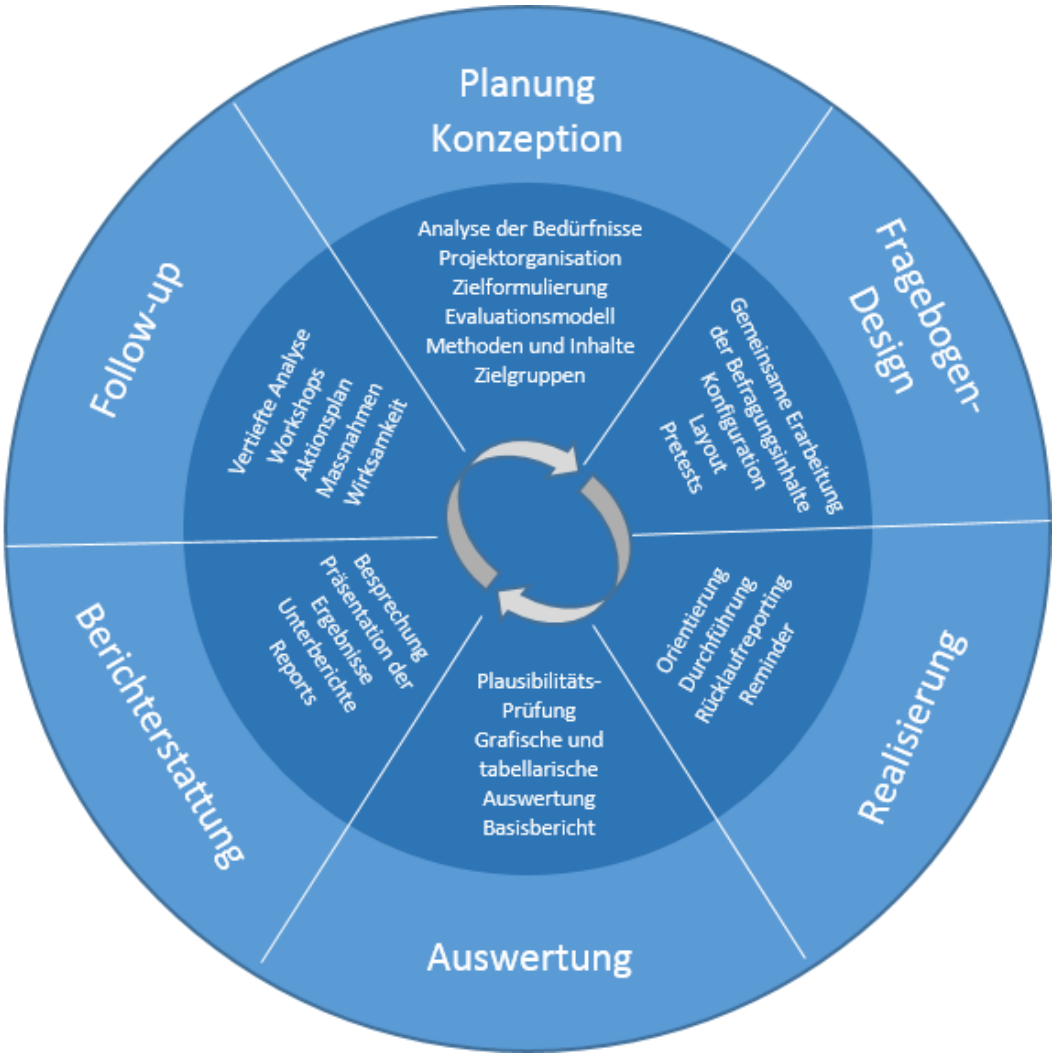
Kann bei komplexeren Befragungen eingesetzt werden:

- komplexere Fragen möglich
- Tiefe: Möglichkeit gegeben, nachzufragen
- Kontrolle der Erhebungssituation (Einhaltung der Reihenfolge der Fragen)
- spontane Antworten möglich
- verhältnismässig hohe Kosten
- Beeinflussung durch den Interviewer
- eher schlechte Erreichbarkeit der Probanden

Kombination der Befragungsmethoden

Selbstverständlich ist eine Kombination dieser 3 Methoden problemlos möglich. Besonders oft wird in der Praxis die Kombination von Online- oder Papier-Befragung angewendet.

Projektphasen



A Planung / Konzeption

Die Planung der gesamten Erhebung wird gezielt auf die Bedürfnisse der Unternehmung und des Projektes abgestimmt. Die Bedürfnisse werden in dieser Phase analysiert und die Ziele formuliert. Der Auswahl der Befragungsmethode wird sehr hohe Beachtung geschenkt, um repräsentative und aussagekräftige Erkenntnisse aus der Befragung erzielen zu können. Weiter werden im Rahmen der Projektorganisation die Verantwortlichkeiten und der zeitliche Ablauf definiert.

B Fragebogendesign

Diese Phase beinhaltet die Erarbeitung der Befragungsinhalte und die Formulierung der einzelnen Fragen. Die Definition der demografischen Kriterien (z.B. Geschlecht, Verkaufsregion, Produkt, etc.) gibt vor, nach welchen Kriterien die Ergebnisse analysiert werden können.

Bei einer Online-Befragung wird der elektronische Fragebogen in unserer Befragungssoftware LetMeKnow® konfiguriert, bei einer schriftlichen Befragung wird der Papierfragebogen im passenden CI der Unternehmung aufbereitet.

Ein Beispiel einer Online-Befragung finden Sie auch auf unserer Website: **www.swissbenchmark.ch**

C Realisierung

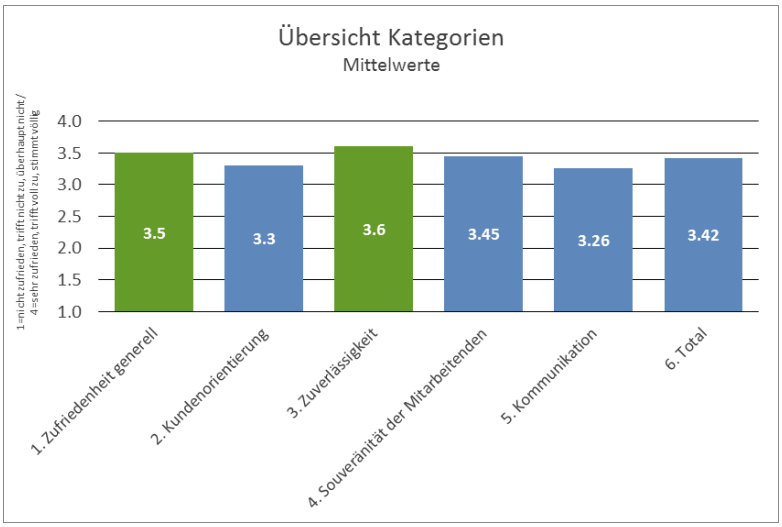
Bei einer Online-Befragung erhalten die Teilnehmenden eine E-Mail mit einem integrierten Link, der sie direkt zur Befragung führt. Bei einer schriftlichen Befragung kann der Versand der Fragebogen sowohl von **SwissBenchmark**, als auch vom Unternehmen selber gemacht werden. Den Fragebogen wird dann jeweils ein Rückantwortcouvert beigelegt, damit die ausgefüllten Fragebogen direkt zu uns gelangen, wo diese ausgewertet werden. Papierfragebogen können ohne weiteres mit einer Online-Befragung kombiniert werden.

Während der Realisierungsphase bedienen wir die Projektverantwortlichen regelmässig mit einem Rücklauf-Reporting. Bei einer Online-Befragung ist es zudem möglich, einen erneuten E-Mail-Versand (=Reminder) an diejenigen Personen zu machen, welche die Befragung noch nicht abgeschlossen haben.

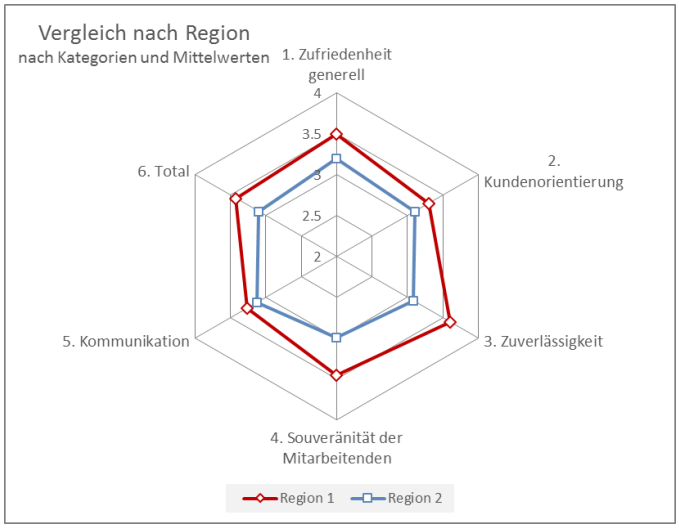
D Auswertung

Zu den Kennwerten der statistischen Auswertungen gehören Häufigkeiten, Mittelwerte, Prozentwerte und Summen. Die Daten können für das Gesamtunternehmen und für einzelne Abteilungen gesondert ausgewertet werden. Die Ergebnisse der einzelnen Kategorien werden jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

Das Management Summary erläutert die wichtigsten Resultate. Darauf folgen Übersichten und Auswertungen nach den demografischen Kriterien und Abteilungen. Eine komplette tabellarische Zusammenstellung nach allen Fragen und Kriterien ermöglicht ein intensives Studium der Daten.



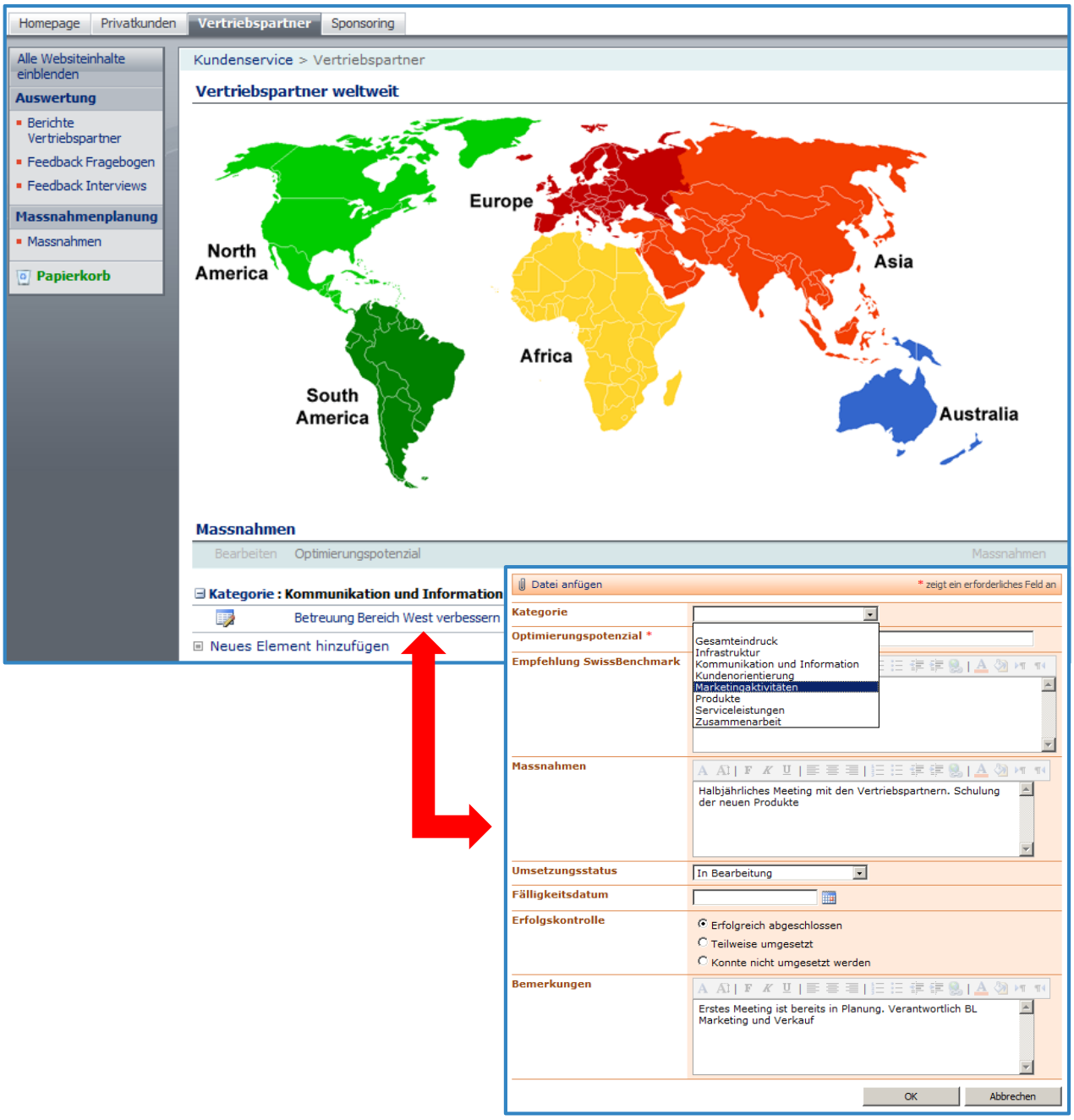
Für die weiterführende Analyse der Daten können die Ergebnisse beispielsweise nach Region aufgeteilt dargestellt werden, um die Massnahmen noch gezielter zu planen.



E Reporting

Gerne präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung vor Ort, erläutern die Tabellen, Grafiken sowie Empfehlungen. Die Präsentation kann auch in Form eines Workshops stattfinden.

Besondere Beachtung schenken wir auch der Umsetzung von konkreten Optimierungspotenzialen. Bedürfnisgerechte Massnahmen werden in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen umgesetzt.

F Follow-up

Einzigartig ist auch die Bereitstellung modernster Kommunikationsplattformen (SharePoint), um die Massnahmen zentral zu koordinieren und auf deren Umsetzung zu überprüfen. Dadurch stellen wir sicher, dass ihre Kundenbefragung für alle Beteiligten einen nachhaltigen Nutzen generiert.