

C-R-Q/KUB (Kunden-Befragung)

Modulare Kompakt-Kundenbefragung, erweitert nach EFQM® (European Foundation for Quality Management) Kundenzufriedenheit und -bindung

für Kunden aller Branchen, mehrsprachig

Kundenbefragungen sind nicht nur für die Marktforschung, sondern auch für TQM/EFQM/ISO so wertvoll, dass sie inzwischen für Qualitätsmanagementsysteme (QMS) durchgängig gefordert werden.

Konzept

Kundenbefragungen haben eine eigene Psychologie. Sie bedeuten wechselseitige Kommunikation und drücken viel über die Einstellung eines Unternehmens zu seinen Kunden aus.

Es ist z.B. nicht die Aufgabe eines Kunden, die Probleme des Unternehmens zu lösen. Er fühlt sich schnell unverstanden und bevormundet, wenn er angehalten wird, sich darüber klarzuwerden, wie wichtig ihm bestimmte Dinge (wirklich) sind, oder ob man das eine oder andere (überhaupt) von einem Produkt oder einer Dienstleistung erwarten kann.

Und er kann erwarten, dass ein Unternehmen seine Hausaufgaben gemacht hat und ihn nicht mit Dingen behelligt, die man auch anders klären kann oder die er gar nicht beurteilen kann oder will. Solche Dinge setzen Kunden als gelöst voraus!

Mit **C-R-Q/KUB** nehmen Sie Ihre Kunden ernst und gehen sparsam mit einer Ressource um, welche allen Kunden kostbar ist: ihrer Zeit. Zugleich vermeiden Sie es, Erwartungen zu wecken, welche später nicht erfüllt werden können.

Anwendung und Nutzen

Im **Standardmodul** erfasst **C-R-Q/KUB** die allgemeine Zufriedenheit und Bindung Ihrer Kunden. Die diesbezüglichen EFQM®-Kriterien sind berücksichtigt sowie weitere Aspekte, die sich in Kundenbefragungen bewährt haben.

Im **Qualitätsmodul** erfasst **C-R-Q/KUB** branchen-/unternehmens-/produktspezifische Kriterien der Zufriedenheit und Kundenbeziehung z.B. als Repräsentation der benchmarkfähigen EFQM®-Kriterien.

Diese werden in einem einfachen Verfahren mit Ihnen abgestimmt. Bei Bedarf sind natürlich auch vorgeschaltete Befragungen und Workshops mit Kundenbeteiligung möglich.

C-R-Q/KUB ist durch diesen Aufbau

-

für alle direkten Kundenbeziehungen einsetzbar

- geeignet für die eigene Bewertung und die Bewertung von Mitbewerbern
- anwendbar auf Fremdkunden (Image, Interesse/Wechselbereitschaft)
- einsetzbar als Mitarbeiterbefragung (Einschätzung der Kundenbedürfnisse)
- und somit vielfältig intern und extern vergleichbar (Benchmarking)

Die Auswertung erstellt spezifische **Stärken- und Schwächenprofile** z.B. für das Unternehmen, Standorte, Produkt-/Dienstleistungsbereiche, Kundengruppen. Mit den Ergebnissen können Sie u.a.

- Faktoren ermitteln, welche die Bindung Ihrer Kunden beeinflussen
- Verbesserungsbedarf lokalisieren und Stärken dokumentieren
- konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten und gestalten
- Erfolge von Maßnahmen nachweisen
- interne und externe Vergleiche anstellen und statistisch absichern
- die Kundenbeziehung stärken

Sie erhalten Auswertungsreports im Hardcover, PDF-Druckdatei und ein Hypertextdokument mit Grafiken und Schnell-Navigation, präsentationsfähig und geeignet zur Veröffentlichung im Hausnetz (Intranet).

Natürlich realisieren wir jede Art von Sonderwünschen und bieten rund um die Anwendung unserer C-R-Q/Tools eine Vielzahl von Dienstleistungen von der Projektierung und Organisation bis zu Umsetzungsempfehlungen.

Bearbeitung

-

absolut anonyme Teilnahme

-

sehr einfache Bearbeitung

-

Zeitbedarf nur ca. 5-10 Minuten

-

Online- oder Papierfragebogen, Interview, mehrsprachig