



Q-KUNDENBEFRAGUNG

KURZBESCHREIBUNG

Ohne die Erwartungen und Zufriedenheit der Kunden zu kennen kann kein Betrieb erfolgreich sein. Die Befragung der eigenen Kunden ist daher eine absolute Notwendigkeit.

Die Kundenbefragung von ServiceQualität Deutschland ist eine seit langem etablierte, einfache und bewährte Möglichkeit, ohne großen eigenen Aufwand eine professionelle Kundenbefragung im Betrieb durchzuführen. Sie können die herkömmliche Form einer Befragung (gedruckte Fragebögen) mit einer Online-Befragung kombinieren.

Zusätzlich zu den wichtigsten Kernfragen können Sie frei aus einer großen Anzahl weiterer Fragen auswählen und eigene Fragen hinzufügen.

ZIEL UND NUTZEN

- Sie erkennen, wo Ihre Kunden Stärken und Schwächen in Ihrem Betrieb sehen.
- Sie können Kundenerwartungen ableiten, die wichtig bei der Weiterentwicklung Ihrer Dienstleistung sind.
- Sie machen sich schnell und einfach ein Bild zur Kundenzufriedenheit.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Bearbeitung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

DIE KUNDENBEFRAGUNG IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe, die sich systematisch verbessern wollen.
- Betriebe mit größeren Kundenzahlen, wo einzelne Kundeninterviews nicht möglich sind.

TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Nutzen Sie die Anleitung zur Durchführung der Kundenbefragung im Online-Tool.
- Legen Sie fest, ob Sie Ihre Kunden online, per Fragebogen oder kombiniert befragt werden sollen.
- Überlegen Sie wann, wie und wo Ihre Kunden den Fragebogen ausfüllen sollen.
- Planen Sie Ihre Kundenbefragung im Online-Tool (Festlegen der Kundengruppen, Auswählen zusätzlicher Fragen...)
- Informieren Sie alle Mitarbeiter über die Durchführung der Befragung.
- Analysieren Sie die Ergebnisse der Befragung im Team.
- Entwickeln Sie im Team einfache und praktische Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität.
- Nach Abschluss der Bearbeitung bekommen Sie von ServiceQualität Deutschland einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

BITTE BEACHTEN

- Sie haben für die Durchführung der Kundenbefragung nach Freischaltung im Online-Tool sechs Monate Zeit für die Bearbeitung.
- Die Kundenbefragung kann nach Abschluss der Bearbeitung im Online-Tool 12 Monate lang bei einer Zertifizierung angerechnet werden.

PREIS

Preis bei Einzelkauf: 200,- € zzgl. MwSt

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.