

Wie gut kennen Sie die Meinung Ihrer Kunden?

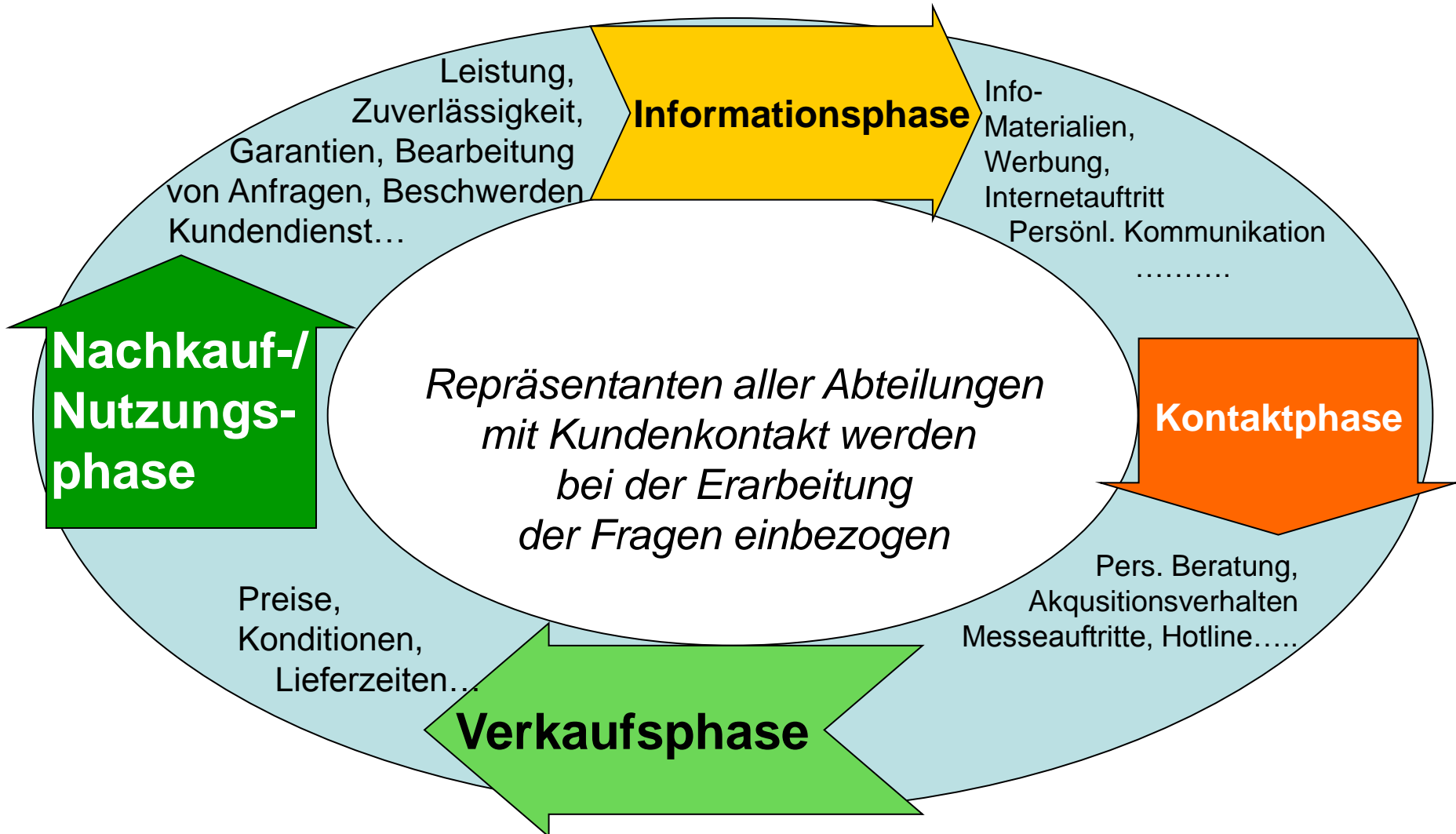
Kundenzufriedenheitsanalysen zur Optimierung der Unternehmensleistung

Kurzpräsentation für

Geschäftsführer, Marketing- und Vertriebsleiter



Prozessanalyse der Geschäftsbeziehung: Befragung zu allen wichtigen Kundenkontaktpunkten



4stufiges Messverfahren

Erfragen von...

Wichtigkeit

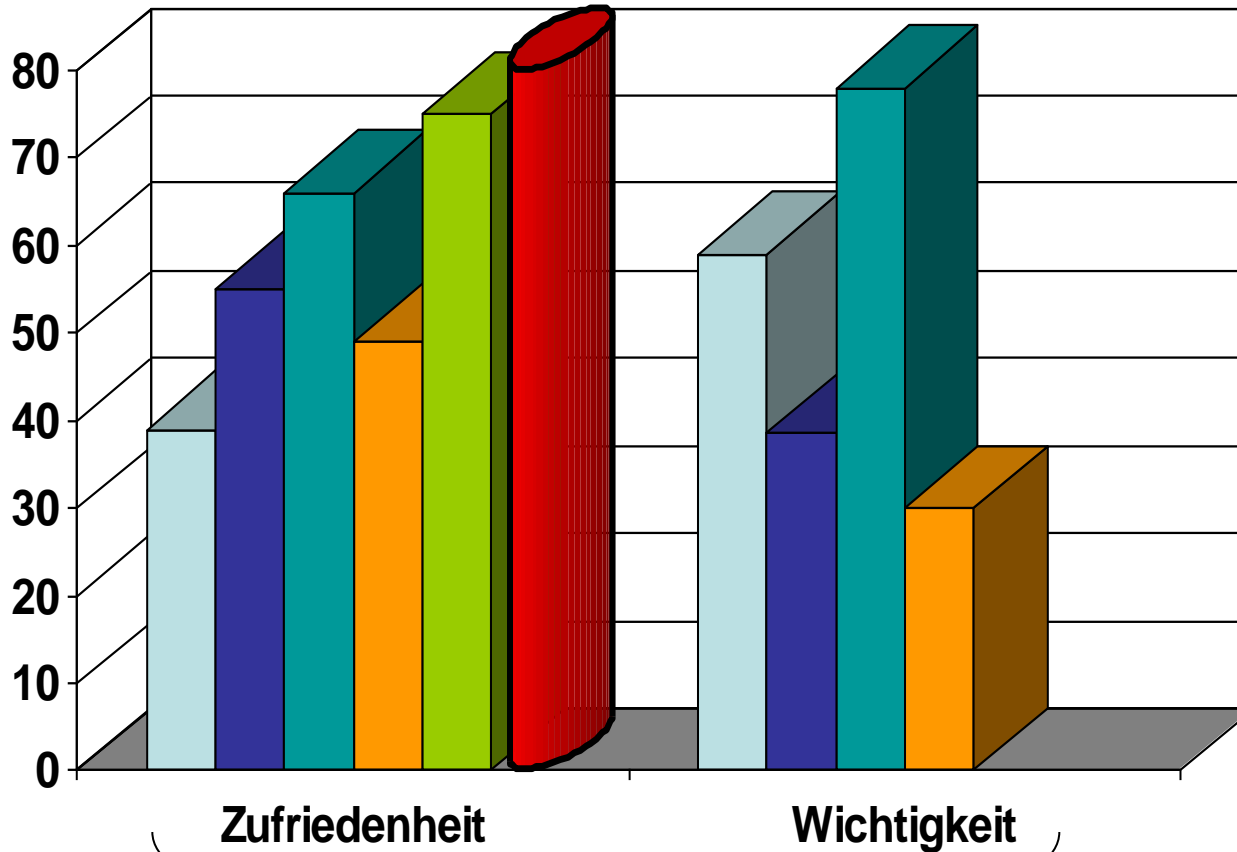
Zufriedenheit

Haupterfolgsfaktoren und
Kundenbindung

Einschätzung der
Wettbewerber

Befragen
...eigener Kunden
...der Wettbewerbskunden
...der eigenen Mitarbeiter
(=> Spiegelung Selbstbild
gegen Fremdbild)

Das Prinzip: Ermittlung des Customer-Satisfaction-Index



Fragenbereiche

- Information
- Persönlicher Kontakt
- Produktqualität
- Service
- Bindungsfragen
- Gesamtzufriedenheit

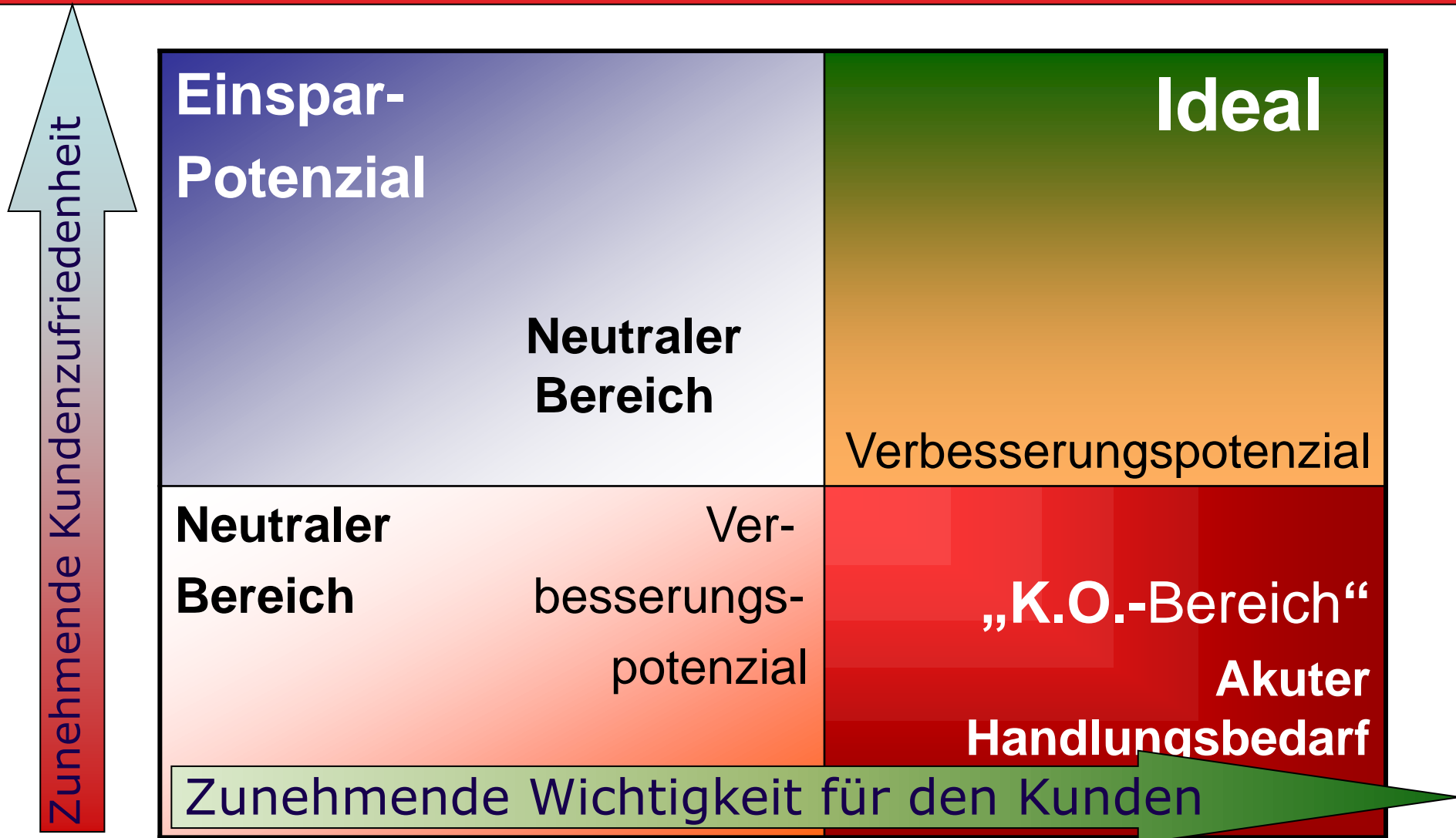
Berechnung des Customer-Satisfaction-Index

Vorteile des Customer Satisfaction Index

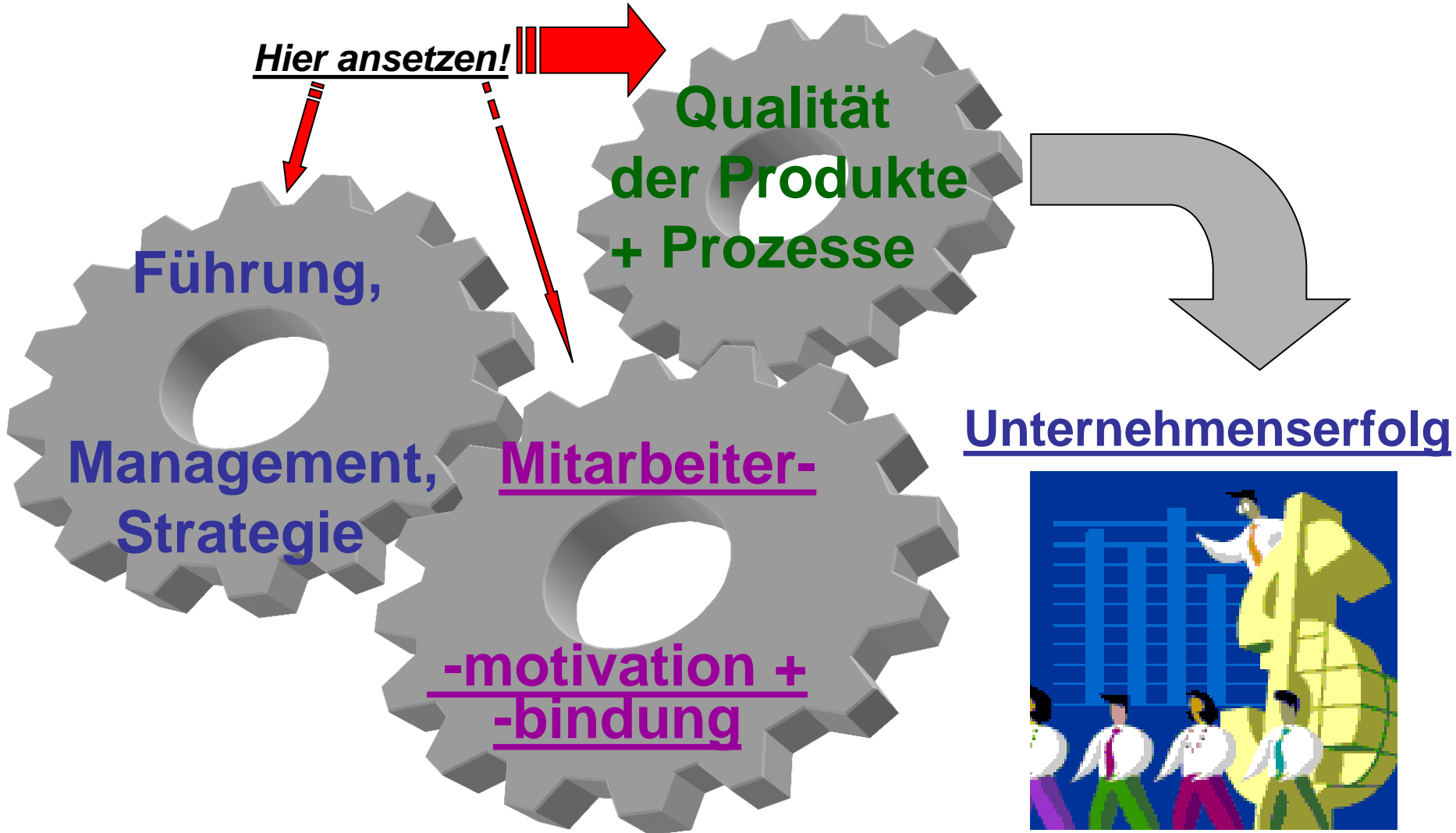
Verdichtung zu EINEM Wert ermöglicht den Vergleich unterschiedlicher...

- ❖ Kundengruppen/Marktsegmente
- ❖ Regionen/Vertriebsgebiete
- ❖ Zeiträume
- ❖ Niederlassungen

Portfolio zum Ableiten des Handlungsbedarfs



Wo beginnt man mit der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen?



Frank Bernhard Rudolph

Marketing- und Strategieberatung

Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen

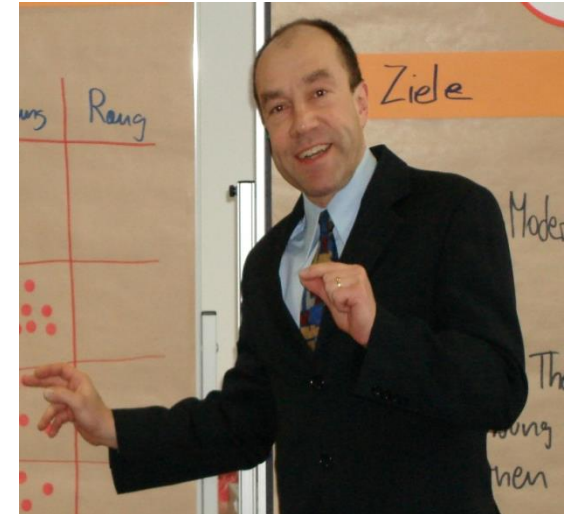
Marketing Management und - Kommunikation

Soft-Skill-Trainings mit Blended-Learning-Methodik

- Verhandeln mit schwierigen Kunden
- Kundenorientierte Kommunikation
- Messtraining und „Mystery Customer“-Aktivitäten
- Führungskräfte-Training, Teamentwicklung
- Konfliktmanagement

Branchen-Erfahrung:

25 Jahre Dienstleistung + Industrie



Beruflicher Hintergrund:

Dipl. Kfm., Schwerpunkt Marketing;
13 Jahre Führungs- und 5 Jahre
Auslandserfahrung im Marketing-
Management und Vertrieb führender
multinationaler Unternehmen.
Senior Consultant für Strategie und
Kundenzufriedenheitsanalysen.
Zertifizierter eTrainer, eLearning
Producer und eLearning Consultant
(TEIA, Steinbeis-Hochschule Berlin)

Zertifizierter Interkultureller Coach/
Trainer (IKUD-Seminare, Göttingen)

Frank Rudolph:

Projekte zu Kundenzufriedenheits- und –bindungsanalysen (inkl. anschließender Verbesserungsmaßnahmen) u. a. bei folgenden Unternehmen:

- ✓ Black&Decker*
- ✓ Carrier Air Conditioning*
- ✓ EAM (Energie Aktiengesellschaft Mitteldeutschland, e.on)*
- ✓ egm (Erdgas Mitteldeutschland)*
- ✓ R+V Versicherung*
- ✓ Aventis Pasteur*
- ✓ Wohnbau NordWest*
- ✓ Viterra Energy Services (ista)*
- ✓ Kern-Liebers Knitting Parts*
- ✓ SAXONIA Textile*
- ✓ JACO (Dr. Jaeniche GmbH & Co. KG)*
- ✓ LEIPOLD GmbH*
- ✓ Konzmann AG*
- ✓ FUCHS Europe Schmierstoffe*