

Emotionale Bindung der Kunden messen – Loyalität nachhaltig steigern!

Kundenfeedback ist essenziell für jedes Unternehmen. Oft wird der Nutzen einer systematisch erhobenen Kundenmeinung aber unterschätzt oder auf eine Messung verzichtet, weil sie schwierig und aufwändig ist. Dabei ist mit dem richtigen Instrument alles ganz einfach.

Die klassische «KuZu»

Bei der klassischen Kundenzufriedenheitsbefragung stehen Themenbereiche rund um die Customer Journey im Mittelpunkt. Häufig dient die Erhebung dazu, Stärken und Schwächen zu identifizieren. Die Bedürfnisse und Ergebnisse können nach einzelnen Zielgruppen segmentiert und analysiert werden. Aus den Ergebnissen lassen sich konkrete Handlungsempfehlungen ableiten.

Die sofortige «transaktionale Messung»

Die transaktionale Messung befragt direkt nach dem Ereignis – oder eben nach der Aktion. Die Erhebung findet automatisiert, fokussiert und auf allen für Ihr Geschäft relevanten Kanälen statt. Erfolgsentscheidend ist, dass eine Teilnahme zum Zeitpunkt für den Kunden sinnvoll ist und dass sie ihm einfach gemacht und attraktiv gestaltet wird.



Ihre Vorteile

- ☒ Massgeschneiderter Fragebogen
- ☒ Jahrelange Erfahrung
- ☒ Kompetente Beratung
- ☒ Statistische Analysen für alle Fragestellungen
- ☒ Erweiterbar durch andere Lösungen von DemoSCOPE

«Wer Kundenorientierung mit dem Ziel Kundenzufriedenheit verfolgt, sollte auch seine Kunden fragen, ob er dieses Ziel erreicht hat.»

Die Anforderungen an eine Kundenzufriedenheitsbefragung sind so individuell wie die Bedürfnisse Ihrer Kunden selbst. Mit DemoSCOPE finden Sie einen erfahrenen Partner, welcher Sie kompetent berät und Ihnen die Werkzeuge liefert, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern.

Je nach Produkt/Dienstleistung und Branche unterscheiden sich die Bedürfnisse und Ziele einer Kundenzufriedenheitsumfrage. Wir erstellen den Fragebogen individuell für Sie und messen die Dimensionen, welche für Ihr betriebsinternes QMS wichtig sind. Erweitern Sie die Kundenzufriedenheitsbefragung mit unserer Dashboard Solution, um die Daten in Echtzeit analysieren zu können.

Das erhalten Sie am Ziel

- ☒ Monatliche Reports zur Kundenzufriedenheit
- ☒ Fragebogaufbau ganz nach Ihren Bedürfnissen
- ☒ Modular aufgebaut: Klassische Kuzu mit oder ohne transaktionaler Messung
- ☒ Beratung und Unterstützung
- ☒ Erweiterung um Dashboardlösung möglich