

Wie gut kennen Sie die Meinung Ihrer Kunden?

Kundenzufriedenheitsanalysen zur Optimierung der Unternehmensleistung

Kurzpräsentation

Frank Rudolph –



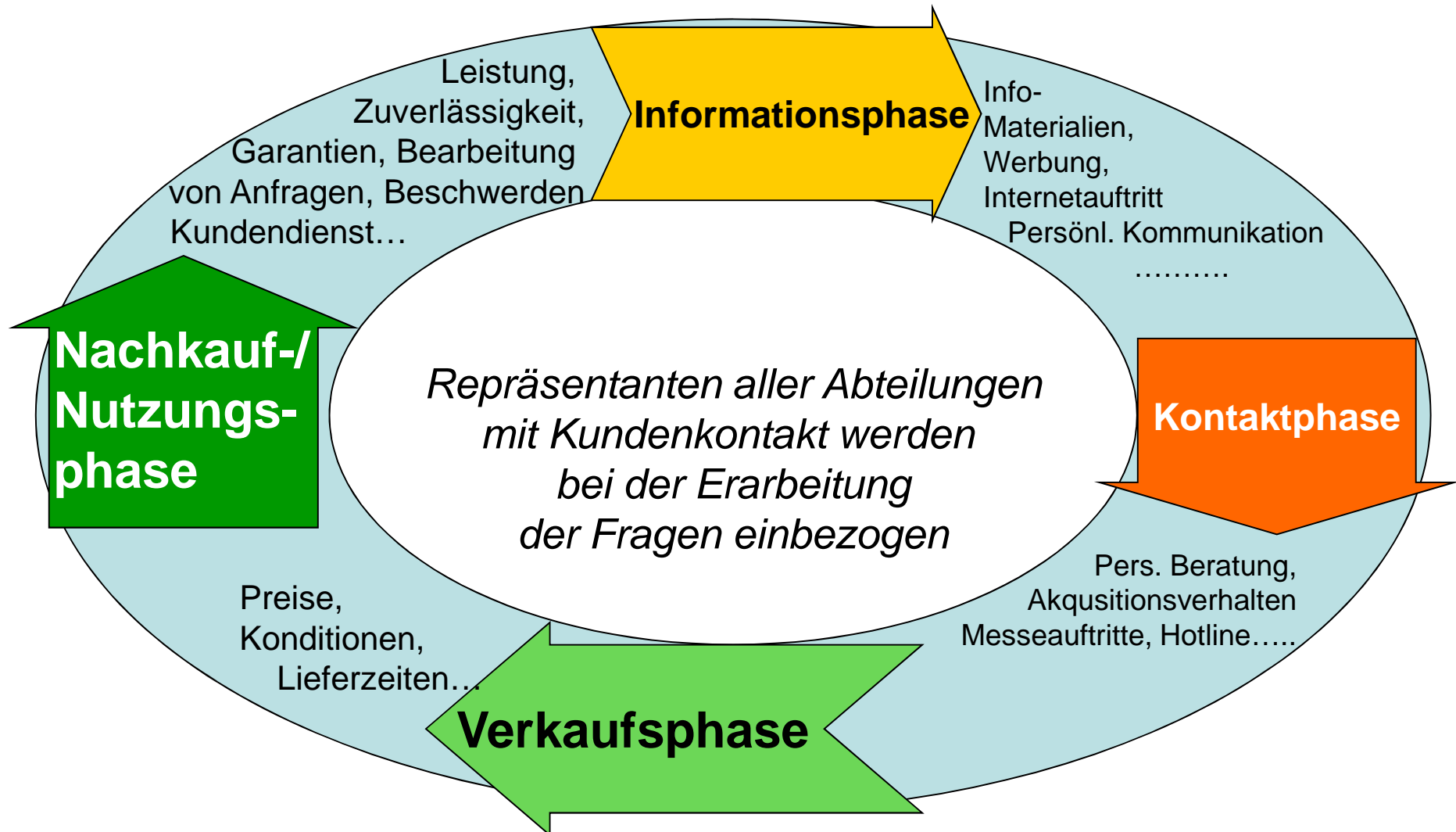
Hauptstr. 43, 78315 Radolfzell, Tel. 07738 937678 FrankRudolph@bdvt.de

Welchen nutzen bringen Kundenzufriedenheitsanalysen?

Unternehmensleiter sagten mehrheitlich*: Kundenerbefragungen

- *...sind geeignet, um Meinungen, Einstellungen, Wünsche und Probleme der Kunden systematisch zu ermitteln*
- *...liefern wertvolle Ansätze, um Stärken und Defizite zu erkennen*
- *...sind Basis für verbesserte partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Kunden*
- *...erhöhen Kundenorientierung im Unternehmen*
- *...nutzen mehr als sie kosten*

Prozessanalyse der Geschäftsbeziehung: Befragung zu allen wichtigen Kundenkontaktpunkten



4stufiges Messverfahren

Erfragen von...

Wichtigkeit

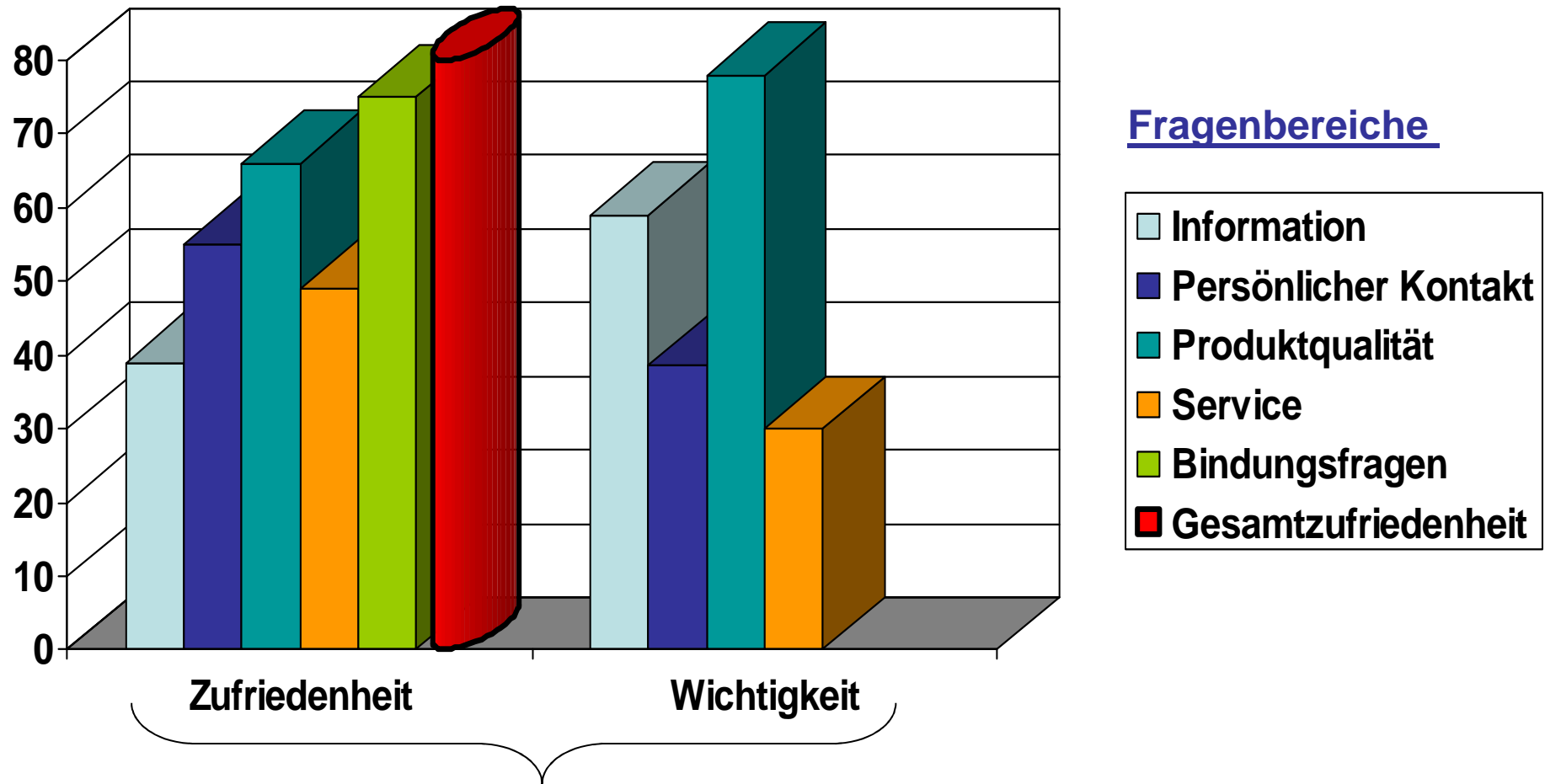
Zufriedenheit

Haupterfolgskriterien und
Kundenbindung

Einschätzung der
Wettbewerber

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

Das Prinzip: Ermittlung des Customer-Satisfaction-Index



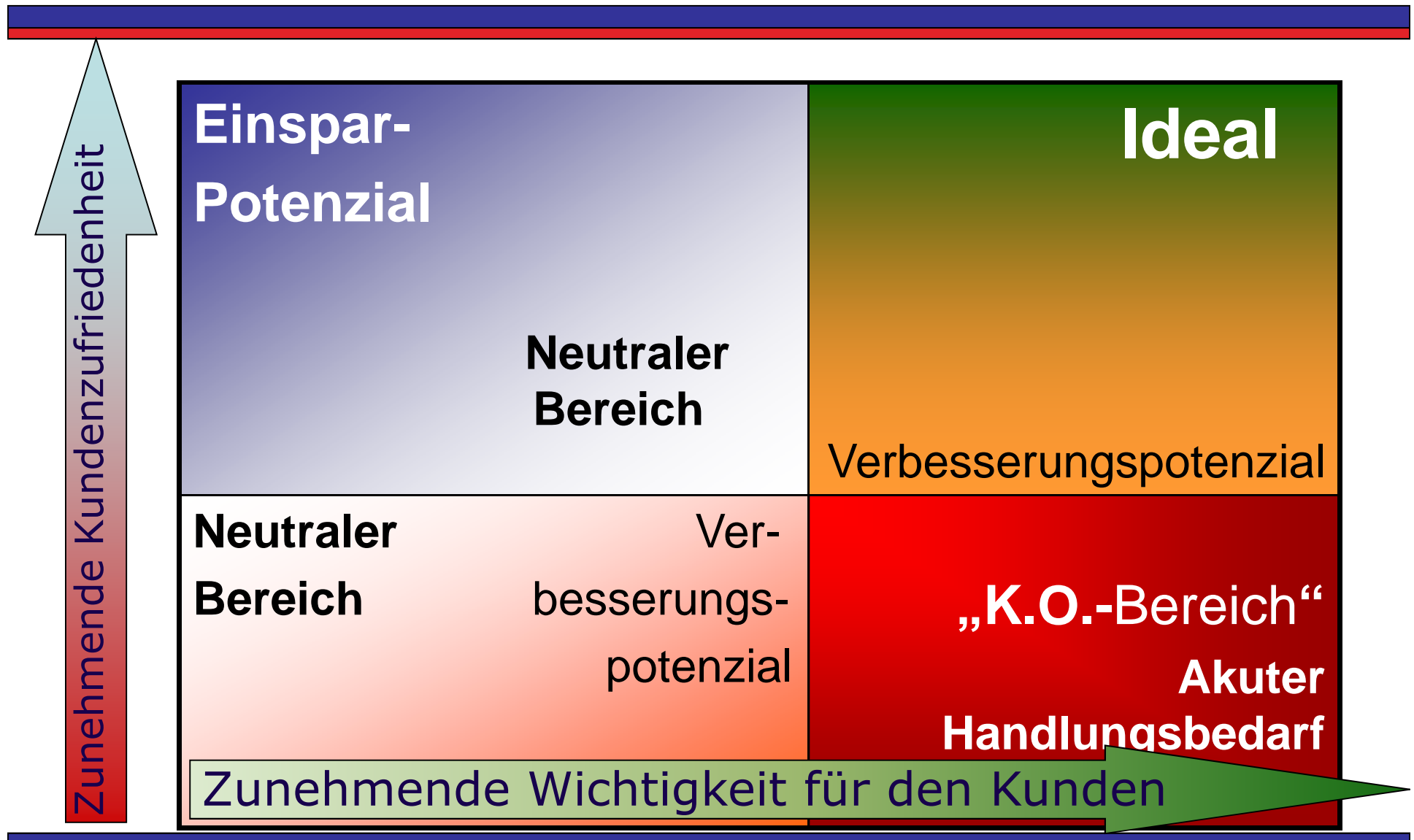
Berechnung des Customer-Satisfaction-Index

Vorteile des Customer Satisfaction Index

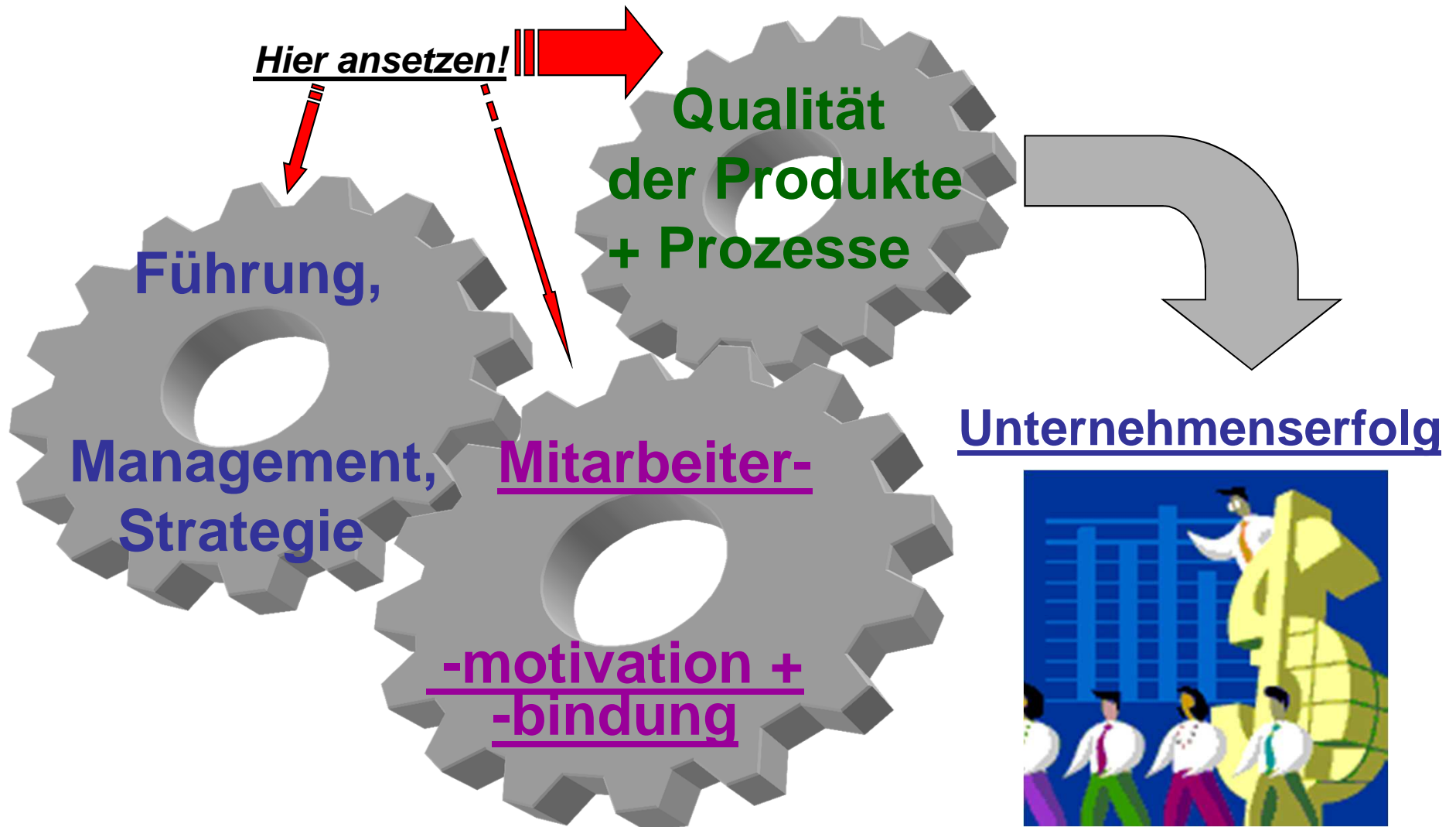
Verdichtung zu EINEM Wert ermöglicht den Vergleich unterschiedlicher...

- ❖ 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
- Messetraining und „Mystery Customer“-Aktivitäten
- Führungskräfte-Training, Teamentwicklung
- Konfliktmanagement

Branchen-Erfahrung:

23 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)*
 - ✓ *Carl LEIPOLD Metallwarenfabrik GmbH*
 - ✓ *Konzmann AG (CH)*
-