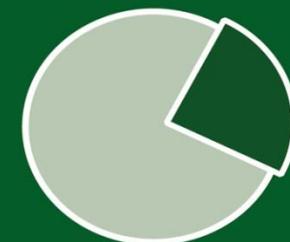




INFORMATIONSBROSCHÜRE



Kundenbefragungen

Konzeption, Durchführung und Auswertung

Telefonisch – Schriftlich – Online – Vor Ort



Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Leistungen und Services des Auftraggebers
- Identifikation und Ergreifung von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit für eine langfristige Kundenbindung sowie eine Erhöhung der Weiterempfehlungsneigung



Umsetzung

- Entwicklung eines individuellen Befragungsinstruments
- Stichprobengröße abhängig von der Größe des Kundenstamms
- Befragung je nach ausgewähltem Medium (telefonisch, schriftlich, online, face-to-face)



Ergebnisse

- Erstellung eines Gesamtergebnisberichts inkl. Differenzierung nach Teilzielgruppen
- Exakte Informationen über Zufriedenheit und (zukünftige) Bedürfnisse der Kunden
- Identifikation ungenutzter Unternehmenspotenziale sowie Bereiche expliziten Handlungsbedarfs

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.2 Projektplanung

Festlegung der Projektparameter in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber

- Definition und Gewichtung der allgemeinen Informationsziele der Befragung
- Exakte Festlegung der Zielgruppen und Zielgruppenszusammensetzung
- Abstimmung von Besonderheiten der Zielgruppenansprache
- Festlegung des Befragungskanals (telefonische, schriftliche oder Online-Befragung)
- Festlegung sämtlicher Maßnahmen zur Steigerung der Response Rate (Ankündigung der Befragung im Vorfeld, Incentivierung etc.)
- Festlegung grundsätzlicher Vorgaben der Ergebnisauswertung und Auswertungsaufbereitung
- Zeitliche Projektplanung



Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungskonzeption an ein unabhängiges Institut

Wissenschaftliche Fundierung

- Konsequente Berücksichtigung gemeingültiger Vorgaben der empirischen Sozialforschung

Expertise

- Rückgriff auf einen breiten Erfahrungsschatz in der Befragungskonzeption

Individualität

- Professionelle Integration Ihrer individuellen Informationsziele

Externe Perspektive

- Vermeidung von Betriebsblindheit in der Erhebungsgestaltung

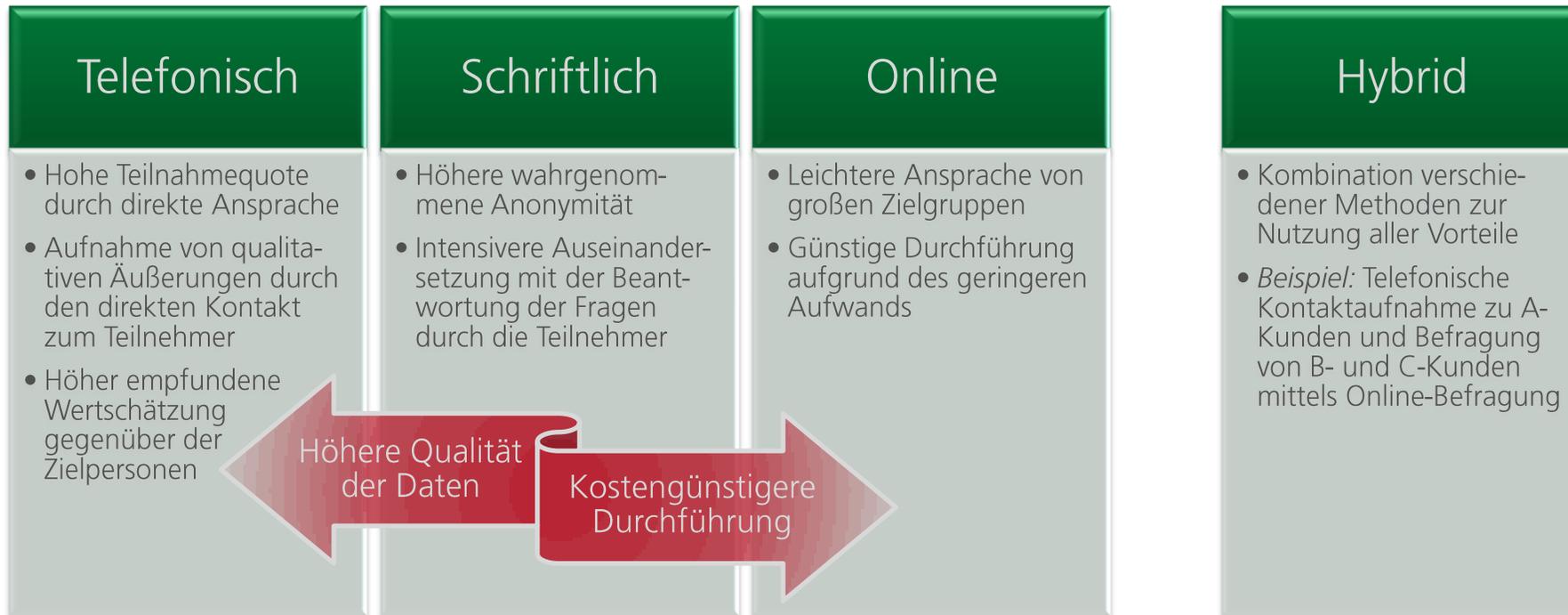
Imagewirkung

- Wertigkeitssteigerung der Erhebung in der Außenwirkung

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.2 Projektplanung

Festlegung des Befragungskanals – Bewertung möglicher Durchführungsarten



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.3 Projektvorbereitung

Fragebogenentwicklung – Der Kern der Befragung

- Individuelle Entwicklung eines Fragebogens für die Informationsbereiche
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundenwünsche/-erwartungen
 - Differenzierungskriterien (Persönliche/demographische Informationen, Kundengruppenzugehörigkeit etc.)
- Identifikation unterscheidbarer Dimensionen der Zielinformationen
- Entwicklung von Einzelaspekten zur Beschreibung der Dimensionen
- Einbezug bestehender Indizes (NPS o.ä.)
- Umsetzung sämtlicher Anforderungen der empirischen Sozialforschung an eine belastbare Datenerhebung (Validität (intern/extern), Reliabilität, Objektivität, Praktikabilität)
- Festlegung optimaler, fragebezogener Skalen

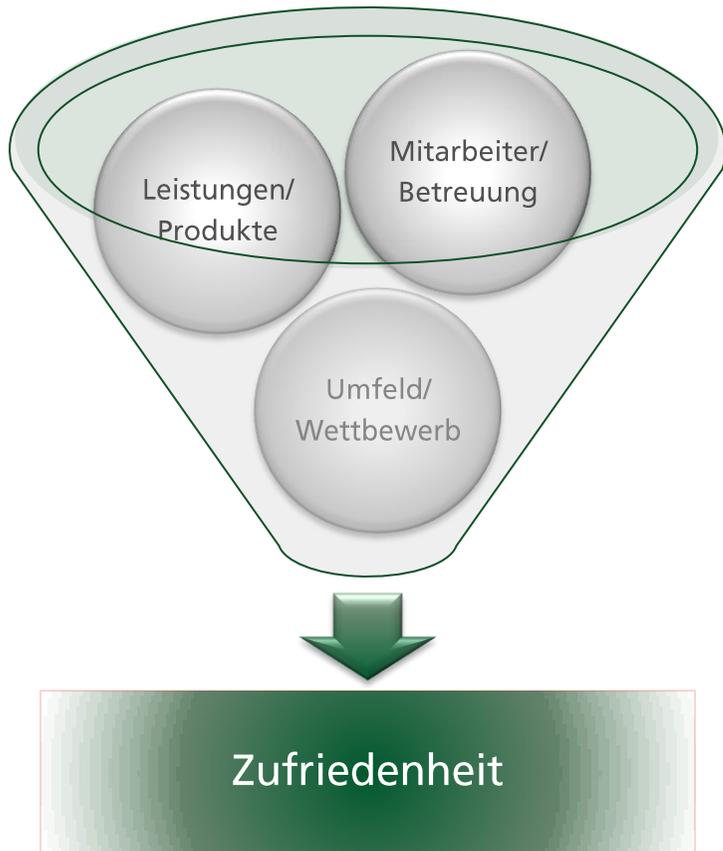


1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.3 Projektvorbereitung

Fragebogenentwicklung

Beispielhafte Zufriedenheitsdimensionen



Dimensionen	Aspekte
Mitarbeiter/ Betreuung	<ul style="list-style-type: none">▪ Freundlichkeit der Mitarbeiter▪ Kompetenz der Mitarbeiter▪ Zuverlässigkeit der Mitarbeiter▪ ...
Leistung/ Produkte	<ul style="list-style-type: none">▪ Angebotsbreite▪ Angebotstiefe▪ Geschwindigkeit der Leistungserstellung▪ ...
Umfeld/ Wettbewerb	<ul style="list-style-type: none">▪ Öffnungs-/Erreichbarkeitszeiten▪ De-facto Erreichbarkeit▪ Empfundener Mehrwert im Vergleich zum Wettbewerb▪ ...
...	<ul style="list-style-type: none">▪ ...

Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsdurchführung an ein unabhängiges Institut

Manpower

- Kostenoptimale Bereitstellung von Personalkapazitäten

Infrastruktur

- Vorhandene technische und logistische Hilfsmittel unabhängig vom Befragungskanal

Erfahrung

- Effiziente Durchführung durch erfahrenes und geschultes Personal

Professionalität

- Gewährleistung eines professionellen Umgangs mit Ihren Kunden

Objektivität

- Unabhängige Datenerfassung ohne Beeinflussung durch vorgefertigte Meinungen



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.4 Durchführung

Übernahme sämtlicher operativer Projektphasen durch die Consulimus AG

- Möglichkeit zur Umsetzung der Befragung via
 - Telefonische Befragung (CATI)
 - Pen-and-Paper-Befragung (physischer Fragebogen)
 - Online-Fragebogen
 - Vor Ort Befragung
- Graphische Anpassung an Corporate Design-Vorgaben des Auftraggebers
- Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen der Befragungsdurchführung unabhängig von gewähltem Befragungskanal
 - Druck / Programmierung CATI-Tool / Onlinebefragungs-Tool
 - Umsetzung der entwickelten Kommunikationsmaßnahmen
- Rohdatenverarbeitung
 - Digitalisierung rückläufiger physischer Fragebögen / Export der Ergebnisse aus der Online-Datenbank bzw. aus CATI-Tool
 - Prüfung der Rohdaten bzgl. Vollständigkeit, Plausibilität und ggf. Rechtschreibung / Form



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.5 Durchführung schriftlich

Fragebogenentwicklung – Beispielhafte Fragebogen- und Layoutgestaltung bei schriftlichen Befragungen



Kundenbefragung

„Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind“

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Kundenbefragung

„Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind“

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Kundenbefragung

„Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind“

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Volksbank Vogtland eG

1. Allgemeine Angaben

Von welcher Niederlassung der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft (kurz: VON ESSEN Bank) werden Sie befragt?

Essen Berlin Stuttgart Braunschweig

Wie lange sind Sie schon Kunde bei der VON ESSEN Bank?

Weniger als 1 Jahr 1 bis unter 2 Jahre 2 bis 5 Jahre Mehr als 5 Jahre

Wie sind Sie auf die VON ESSEN Bank aufmerksam geworden?

Zeitung Internet Weiterempfehlung Sonstiger: _____

2. Allgemeine Bewertung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der VON ESSEN Bank?

Sehr zufrieden Eher zufrieden Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service bei der VON ESSEN Bank?

Sehr zufrieden Eher zufrieden Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten bezüglich der Dienstleistungs- und Servicequalität bei der VON ESSEN Bank?

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Weder noch	Eher unzufrieden	Unzufrieden
Öffnungszeiten der Niederlassungen	<input type="checkbox"/>				
Technische Erreichbarkeit Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>				
Freundlichkeit und Engagement Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>				
Beratungswilligkeit Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>				
Diskussion bei persönlichen Beratungsgesprächen	<input type="checkbox"/>				
Zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage	<input type="checkbox"/>				
Fehlerfreiheit bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage	<input type="checkbox"/>				

Haben Sie sich in den letzten zwölf Monaten einmal bei der VON ESSEN Bank beschwert?

Ja Nein

Falls Ja: Hatten Sie den Eindruck, dass Ihre Beschwerde ernst genommen wurde?

Ja Nein

Und wurde Ihre Beschwerde auch zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Ja Nein

3. Produktbeurteilung

Wie zufrieden sind Sie mit dem Informationsangebot auf unserer Internetseite?

Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Prospekte der VON ESSEN Bank für Geldanlagen (z.B. GiroPlus, Wert)?

Ja Nein

Wie zufrieden sind Sie mit der Verständlichkeit dieser Prospekte?

Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Haben Sie Werbematerialien oder Informationen?

Per Telefon Persönlich in der Bank Egel Gar nicht

Geldanlagen

Sind Ihre Geldanlage bei der VON ESSEN Bank?

Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit dem Inhalt und der Verständlichkeit der Vertragsunterlagen der VON ESSEN Bank?

Sehr gut Eher gut Weder noch Eher schlecht Schlecht

Wie zufrieden sind Sie mit dem Inhalt und der Verständlichkeit der Vertragsunterlagen der VON ESSEN Bank?

Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit dem Inhalt und der Verständlichkeit der Vertragsunterlagen der VON ESSEN Bank?

Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

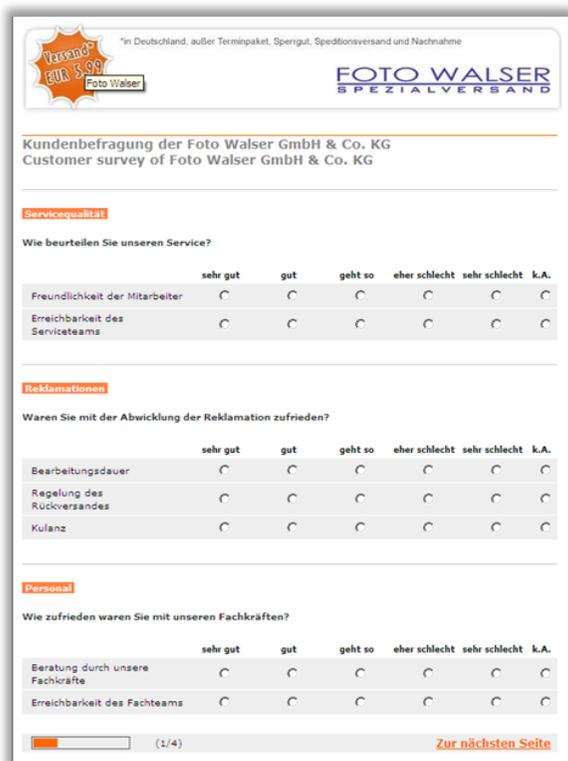
Kundenbefragung 2011 „Zufriedenheit“

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.6 Durchführung online

Fragebogenumsetzung online

Beispielhafte Darstellung von Variationsmöglichkeiten
in der Fragen- und Layoutgestaltung



Waren?
EUR 5,99
Foto Walser

*in Deutschland, außer Terminpaket, Sperrgut, Speditionsversand und Nachnahme

FOTO WALSER
SPEZIALVERSAND

Kundenbefragung der Foto Walser GmbH & Co. KG
Customer survey of Foto Walser GmbH & Co. KG

Servicequalität

Wie beurteilen Sie unseren Service?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>					
Erreichbarkeit des Serviceteams	<input type="radio"/>					

Reklamationen

Waren Sie mit der Abwicklung der Reklamation zufrieden?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Bearbeitungsdauer	<input type="radio"/>					
Regelung des Rückversandes	<input type="radio"/>					
Kulanz	<input type="radio"/>					

Personal

Wie zufrieden waren Sie mit unseren Fachkräften?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Beratung durch unsere Fachkräfte	<input type="radio"/>					
Erreichbarkeit des Fachteams	<input type="radio"/>					

(1/4) [Zur nächsten Seite](#)



Healthness Index

Medical Wellness / Gesundheitstourismus

Präventionsangebote, Kurreisen, Beauty & Gesundheit

Nicht nur für Berufstätige, Abgaberhetts und Job-kostbarer. Auch für große Schwerepunkte zusätzlichen Fitness für Diabetes mellitus, tiefer in die Tasche.

Ferienregionen, Hotels und Reiseveranstalter stellen sich auf die neuen Kundenbedürfnisse ein und bieten spezielle Trainings, Ernährungskurse, Entspannungsübungen und weitere Therapieoptionen an. Wie beurteilen Sie diese Entwicklung und welche Erfahrungen haben Sie bereits damit gemacht?

1. Inwieweit trägt Ihrer Meinung nach Medical Wellness besonders zur Gesundheitserhaltung des Menschen bei?

Bewertung von 1 - 10 (sehr wenig bis sehr viel)

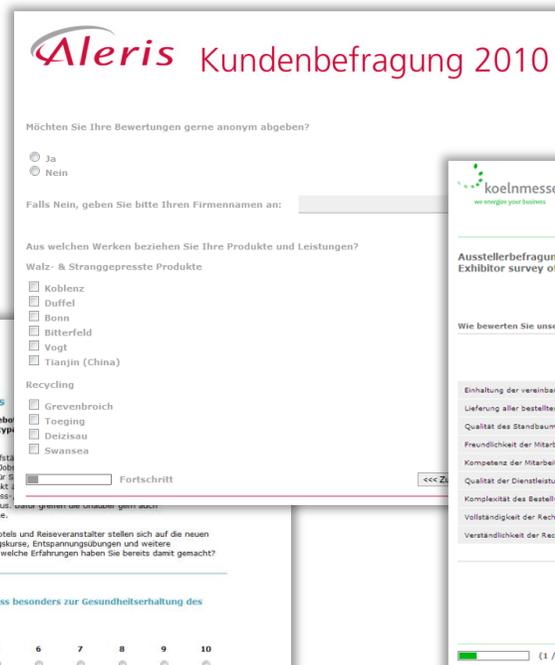
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Wie oft haben Sie mit Ihren Patienten/Kunden im letzten Quartal in Ihrer Rolle als "Gesundheitsberater" (eventuell auch zusätzlich zu einer medikamentösen Therapie) über Medical Wellness gesprochen?

eher weniger (unter 10 Prozent) bis zu einem Drittel (etwa 30 Prozent) nahezu der Hälfte (bis 50 Prozent) regelmäßig (über 50 Prozent)

3. Bei welchen Indikationen haben Sie Medical Wellness empfohlen?

- Hypercholesterinämie
- Adipositas
- Diabetes
- Schwangerschaft
- Osteoporose



Aleris Kundenbefragung 2010

Möchten Sie Ihre Bewertungen gerne anonym abgeben?

Ja
 Nein

Falls Nein, geben Sie bitte Ihren Firmennamen an: _____

Aus welchen Werken beziehen Sie Ihre Produkte und Leistungen?

Walz- & Stranggepresste Produkte

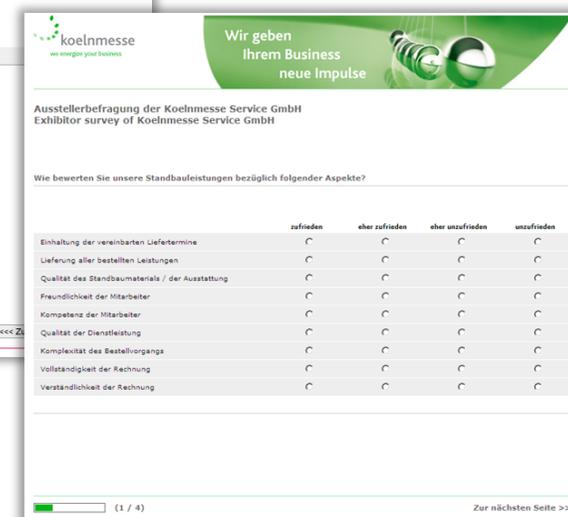
- Koblenz
- Duffel
- Bonn
- Bitterfeld
- Vogt
- Tianjin (China)

Recycling

- Grevenbroich
- Toeing
- Deizisau
- Swansea

Fortschritt

<<< Z



koelnmesse
we energen your business

Wir geben Ihrem Business neue Impulse

Ausstellerbefragung der Koelnmesse Service GmbH
Exhibitor survey of Koelnmesse Service GmbH

Wie bewerten Sie unsere Stanbauleistungen bezüglich folgender Aspekte?

	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
Einhaltung der vereinbarten Liefertermine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lieferung aller bestellten Leistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität des Stanbaumaterials / der Ausstattung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der Dienstleistung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komplexität des Bestellvorgangs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vollständigkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

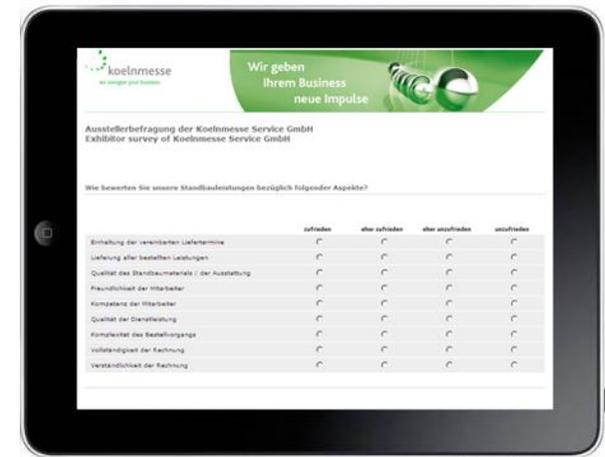
(1 / 4) [Zur nächsten Seite >>](#)

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.7 Durchführung vor Ort

Durchführungsumsetzung vor Ort mit Tablets – Modern und attraktiv

- Durchführung der persönlichen Vor-Ort-Befragung mit dem Einsatz von Tablets
- Erhöhung der Response Rate durch Einsatz moderner, attraktiver Technik
- Simultane Sicherung und Synchronisierung der Befragungsergebnisse mittels der eingesetzten Technik*



* Gewährleistung der automatisierten Verarbeitung und Auswertung der Befragungsergebnisse

Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsauswertung an ein unabhängiges Institut

Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands der Ergebnisaufbereitung

Güte

- Konsequente Datenanalyse durch wissenschaftlich definierte Prozesse

Qualität

- Professionelle, hochwertige Auswertung der Ergebnisse

Design

- Entscheidungsorientierte Aufbereitung und übersichtliche Ergebnisse

Anonymität

- Steigerung der Anonymität der Befragung und Einhaltung des Datenschutzes



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.8 Ergebnisaufbereitung

Kompakte Ergebnisse und zielführende Analysen

- Statistische Auswertung der Befragungsergebnisse entsprechend der im Rahmen der Projektplanung festgelegten Auswertungsinhalte
 - Anfertigung einer Gesamtauswertung
 - Anfertigung von Teilauswertungen nach Zielgruppen
- Clustering von Antworten auf offene Fragestellungen
- Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse entsprechend der Vorgaben der Projektplanungsphase
- Identifikation von Handlungsbedarfen und Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Zufriedenheitssteigerung
- Zusammenfassung der Ergebnisse in einem finalen Bericht
- Persönliche Präsentation der Auswertungsergebnisse (optional)



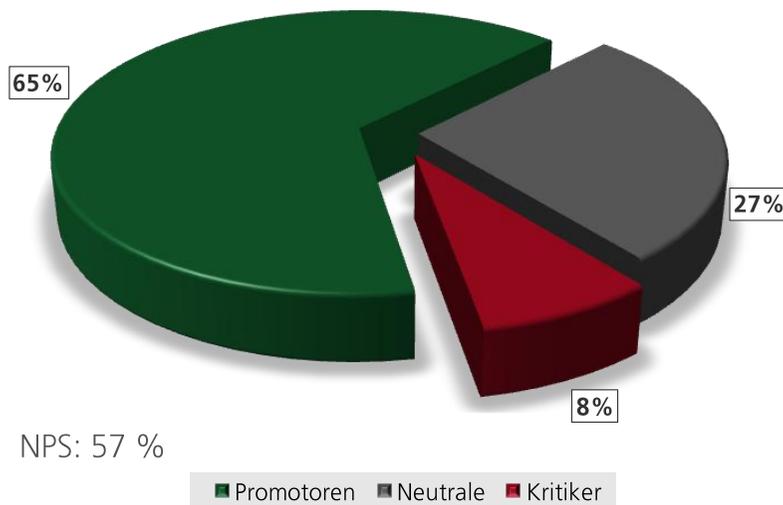
1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.8 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Aufbereitung* – Übergreifende Ergebnisindizes und Darstellung von Gesamtergebnissen

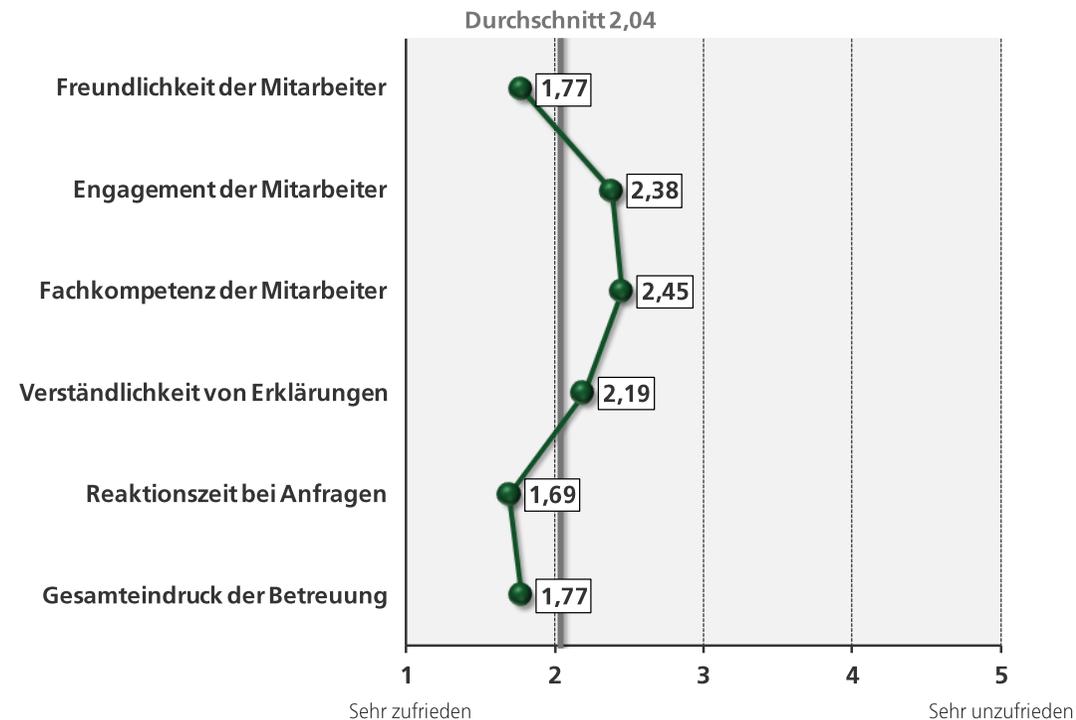


Net Promoter Score



Der Net Promoter Score ist ein Index, der die Netto-Weiterempfehlungsneigung von Kunden ermittelt.
 $NPS = \text{Promoter\%} - \text{Kritiker\%}$

Zufriedenheit mit den Mitarbeitern



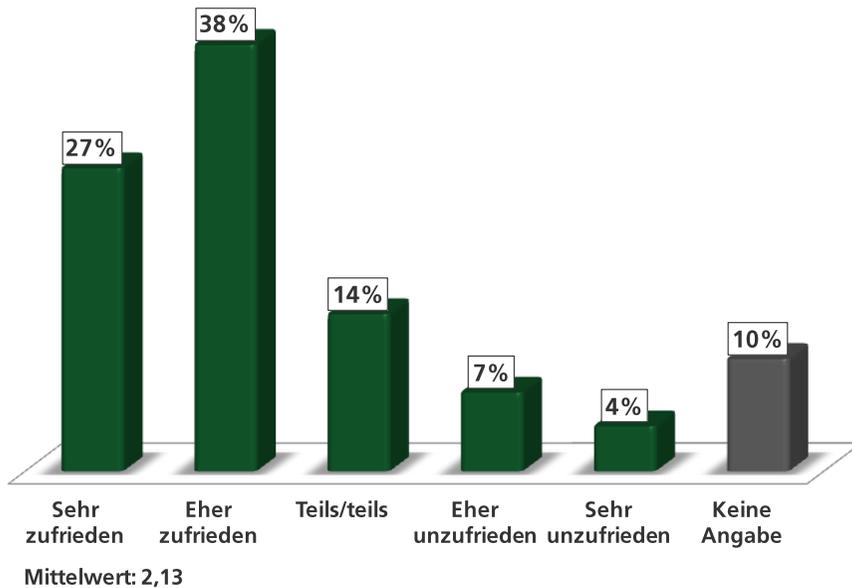
* Anpassbar an das Corporate Design des Auftraggebers

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

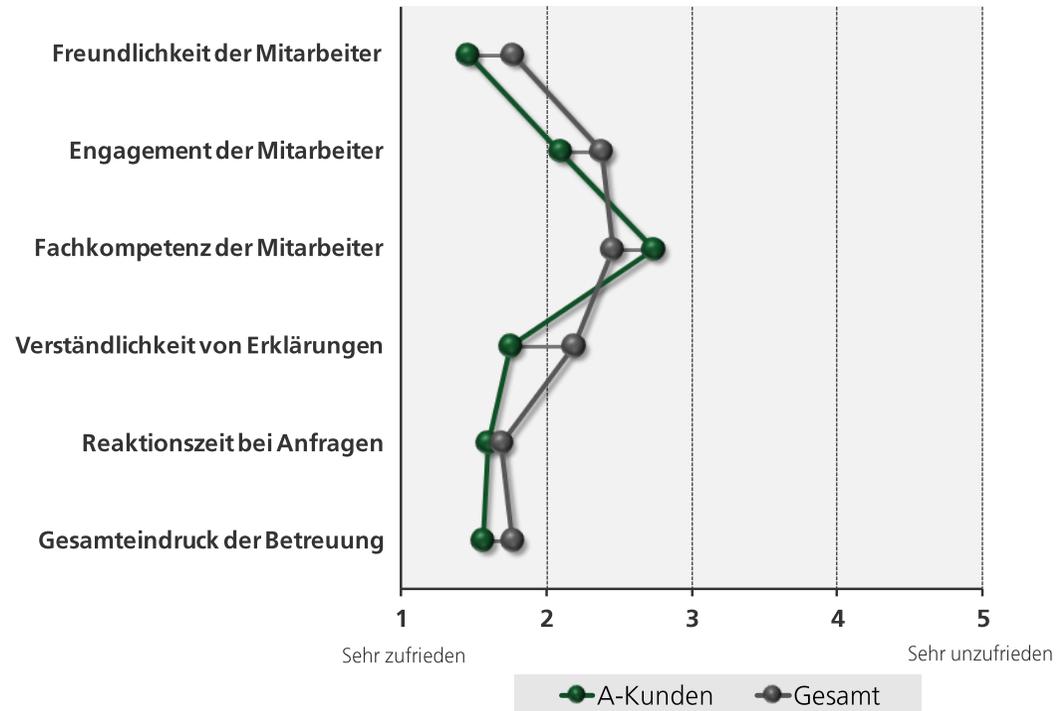
1.8 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Aufbereitung* – Darstellung von Einzelergebnissen und Vergleichen

Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit



Zufriedenheit mit den Mitarbeitern Vergleich A-Kunden und Gesamt



* Anpassbar an das Corporate Design des Auftraggebers



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Telefonische Durchführung

- Ziel
 - Befragung von Bestandskunden zu Themen der Kundenzufriedenheit, Wettbewerbswahrnehmung und aktuellen Fragestellungen der Gesamtbranche
 - Einbezug von über 1.100 Kunden in die Befragung
- Aufgabe
 - Umsetzung einer Messung mit dem Fokus auf eine detaillierte Analysierbarkeit der Ergebnisse im Hinblick auf
 - Kundensegmente (unterschiedlicher Produktbereiche der Maschinenbau Kitz GmbH)
 - Kundenkategorie (A-/B-/C-Kundenanalyse)
 - Ansprechpartnerfunktion (technische, kaufmännische oder planerische Hintergründe)
 - Entwicklung einer individuellen Befragungskonzeption unter Berücksichtigung der spezifizierten Anforderungen
- Umsetzung
 - Vollständige operative Vorbereitung der Befragung, inkl. der individuellen Schulung der Interviewer bzgl. der Spezifikationen und Ziele des Projekts
 - Telefonische Kontaktaufnahme zu den Ansprechpartnern auf Kundenseite, telefonische Durchführung und simultane Dokumentation der Befragungsergebnisse
- Ergebnis
 - Analyse der Befragungsergebnisse und Erstellung eines detaillierten Ergebnisreports unter Berücksichtigung der definierten Betrachtungsperspektiven
 - Persönliche Diskussion der Ergebnisse und der Interpretationen durch den Vorstands der Consulimus AG mit der ersten und zweiten Führungsebene der Maschinenbau Kitz GmbH



„Mit der Consulimus AG haben wir einen Partner, der sein Handwerk versteht, unsere Branche kennt und Klartext mit uns spricht. So entstehen Ergebnisse, mit denen wir als Maschinenbauer arbeiten können.“

Sven Saynisch
Head of Marketing
Maschinenbau Kitz GmbH



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Telefonische Durchführung international

- Ziel
 - Kontinuierliche, europaweite Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
- Aufgabe
 - Telefonische Befragung von ausgewählten Kundengruppen zu den drei Leistungsangeboten der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Vollständige Entwicklung eines mehrdimensionalen Online-Reportings zur Darstellung ausgewählter Ergebnisse für unterschiedliche Kundengruppen sowie zum Vergleich der verschiedenen Durchführungswelle als Monitoring-Instrument
- Umsetzung
 - Halbjährliche Befragung von ca. 750 Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Durchführung der Befragung in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch, Polnisch und Schwedisch
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache und Integration der Befragungsergebnisse in das entwickelte Online-Reporting
 - Kontinuierliches Monitoring inkl. der Identifikation von Handlungsbedarfen



„Wir sind mit der Umsetzung unserer Kundenbefragung mehr als zufrieden! – Insbesondere die individuelle Gestaltbarkeit des Online-Reportings zur Ergebnisdarstellung hat uns überzeugt.“

Melanie Hauth
Team Leader Marketing
Franke Foodservice Systems GmbH



2. Referenzen

2.3 Referenzprojekt – Online-Durchführung

- Ziel
 - Durchführung einer Online-Befragung zur Messung der Besuchsmotivation und der globalen Zufriedenheit von Gästen der WELCOME HOTELS GmbH
 - Erhebung von differenzierten Ergebnissen zu den drei Gäste-Kategorien Leisure, Corporate und MICE (Tagungsbucher)
- Aufgabe
 - Vollständige Übernahme sämtlicher Projektphasen in enger Abstimmung mit der WELCOME HOTELS GmbH
- Umsetzung
 - Konzeption der drei kategoriebezogenen Fragebögen sowie Übersetzung dieser ins Englische
 - Entwicklung von Kommunikationsinhalten inkl. Einbindung einer teilnahmegebundenen Spende als indirekte Incentivierung
 - Einladung von insgesamt 13.500 Gästen von elf Hotels der WELCOME-Gruppe
- Ergebnis
 - Globale Auswertung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse sowie Erstellung eines Gesamt-Ergebnisberichts inkl. differenzierter Darstellung nach den einzelnen Gäste-Kategorien Leisure, Corporate und MICE
 - Erstellung von individuellen Hotel-Ergebnisberichten zur detaillierten Betrachtung von standortbezogenen Präferenzen der Gäste



„Für eine zielführende Umsetzung der Befragung unserer Gäste suchten wir einen Anbieter mit Erfahrungen in der Hotellerie. Diesen fanden wir mit der Consulimus AG – der ideale Partner für unser Projekt!“

Christian Kettlitz
CEO
WELCOME HOTELS GmbH



2. Referenzen

2.4 Referenzprojekt – Online-Durchführung international

- Ziel
 - Durchführung einer internationalen Online-Befragung als Ergänzung zur jährlichen, telefonischen Kundenbefragung
 - Einbezug von Kunden aus über 40 Ländern und 12 Zielbranchen der LEWA GmbH
- Aufgabe
 - Anpassung der bestehenden Befragungsmethode und Adaption im Online-Befragungstool der Consulimus AG
 - Umsetzung des Online-Fragebogens in den Kernsprachen Deutsch, Englisch und Spanisch sowie in den Spezialsprachen Chinesisch und Japanisch
- Umsetzung
 - Bereitstellung des mehrsprachigen Fragebogens über die gesamte Feldphase
 - Regelmäßige Umsetzung und Kommunikation von Teilnahmereports
- Ergebnis
 - Auswertung der Befragungsergebnisse und differenzierte Durchführung von Analysen zu Zielbranchen und Vertriebsregionen
 - Gegenüberstellung und Vergleich der Ergebnisse mit denen aus Vorerhebungen
 - Ausfertigung eines englischsprachigen Ergebnisberichts inkl. der umfangreichen Interpretation und Kommentierung der Auswertungsergebnisse



„Unsere Produkte sind Weltklasse – Aber wir müssen ständig am Puls unserer Kunden sein, um uns auch in Zukunft als Qualitätsführer aufzustellen. Die Consulimus AG versteht unsere Kunden und unsere Branche, sodass Sie für unsere Befragungen genau der richtige Partner ist.“

Moritz Pastow
Referent Corporate Marketing
Lewa GmbH



2. Referenzen

2.5 Referenzprojekt – Schriftliche Durchführung

- Ziel
 - Optimierung der Vertriebsausrichtung durch stärkere Anpassung an Erwartungen und Anforderungen der Kunden
- Aufgabe
 - Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Befragung verschiedener Kundengruppen
 - Parallele Durchführung einer vergleichenden Mitarbeiterbefragung zur Gegenüberstellung der externen und internen Wahrnehmung
- Umsetzung
 - Schriftliche Befragung von ca. 14.000 Kunden (Umsetzung der Gestaltung, der Produktion und der Logistik)
 - Digitalisierung, Auswertung, Gegenüberstellung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse
- Ergebnis
 - Identifikation verschiedener Ansätze der vertrieblichen Zielkundenansprache
 - Aufdeckung kundengruppenübergreifender Potentiale in Kommunikation, Service und Produktgestaltung



*"Die Consulimus AG war wirklich
signifikant günstiger als
Vergleichsangebote und die Leistung
und Betreuung waren erstklassig"*

Jürgen Knieling
Bereichsleiter Privatkunden
Volksbank Vogtland eG

2. Referenzen

2.6 Referenzprojekt – Schriftliche Durchführung

- Ziel
 - Befragung von Bestandskunden im Aktiv-Geschäft der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft
 - Ganzheitliche Aufnahme der Situation zu:
 - Kundenzufriedenheit im Allgemeinen
 - Speziellen Zufriedenheitsaspekten (Service, Prozesse, Verträge etc.)
 - Prozess-/und Produktoptimierungspotentialen aus Kundensicht
- Aufgabe
 - Vollständige Begleitung der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft im Rahmen des Befragungsprojekts durch die Consulimus AG
- Umsetzung
 - Gestaltung, Produktion und Versand von ca. 3.300 Fragebögen
 - Digitalisierung der Fragebogeninhalte inkl. qualitativer Rückmeldungen der Befragungsteilnehmer
- Ergebnis
 - Auswertung der Befragungsergebnisse und Erstellung informationsorientierter Ergebnispräsentationen im Corporate Design der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft
 - Ableitung von Basiswerten (und erster Benchmarks) für künftige Befragungen



„Extrem routinierte Umsetzung – Es ist schon schön, wenn man sein Projekt in guten Händen weiß“

Peter Kawohl

Projektmanagement - *Business Development*

VON ESSEN GmbH & Co. KG
Bankgesellschaft

VON ESSEN GmbH & Co. KG
Bankgesellschaft

2. Referenzen

2.7 Referenzprojekt – Vor Ort Durchführung

- Ziel
 - Überprüfung des Erreichungsgrades der Kommunikationsziele des Bereichs Unternehmenskommunikation durch das Instrument der „Besucherführungen“
- Aufgabe
 - Befragung von Teilnehmern der organisierten Besucherführungen zur Teilnahmemotivation, inhaltlichen Interessen und der Zufriedenheit mit der jeweiligen Veranstaltung insgesamt
 - Entwicklung eines individuellen Fragebogens zur Abbildung der dargestellten Informationsziele
- Umsetzung
 - Befragung von je 100 Besuchern zu insgesamt drei Veranstaltungen vor Ort
 - Vollständige Dokumentation der Rückmeldungen und Antworten der Besucher, Umsetzung der Ergebnisdigitalisierung sowie der Rohdatenbereinigung und Plausibilitätsprüfung zur Übergabe der Ergebnisse in die Befragungsauswertung
- Ergebnis
 - Vollständige Auswertung der Befragungsergebnisse sowie Gegenüberstellung der Ergebnisse der betrachteten Veranstaltungen
 - Interpretation der Auswertungsergebnisse insbesondere im Hinblick auf die Fragestellung der Kommunikationszielerreichung
 - Aufbereitung sämtlicher Auswertungsergebnisse in einem informations- und entscheidungsorientiertem Gesamtbericht



„Unsere Aufgabenstellung ist sofort verstanden worden. Die konzeptionelle Umsetzung war sehr sauber und die Durchführung extrem unkompliziert – Genauso habe ich mir das vorgestellt.“

Felicia Sigglow
Unternehmenskommunikation
Medien/PR
RWE Power/RWE Generation

VORWEG GEHEN

2. Referenzen

2.8 Referenzprojekt – Hybride Durchführung

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit der Kunden der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH mit dem geleisteten Service
 - Erhebung der Zufriedenheit differenziert nach Geschäftsbereichen
- Aufgabe
 - Methodische Hilfestellung bei der Konzeption der Befragung
 - Kostengünstige Durchführung und Auswertung der Befragung von ca. 300 Kunden
- Umsetzung
 - Umsetzung eines hybriden Befragungsvorgehens – ohne inhaltlichen Qualitätsverlust
 - Implementierung einer kostengünstigen Online-Umfrage im Corporate Design der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH zur Befragung von ca. 250 der eher kleineren Kunden
 - Telefonische Befragung von ca. 50 Key Accounts zur Steigerung der Befragungswertigkeit und Erhöhung der Teilnahmequote
 - Synchronisierung und Kontrolle der Befragungsrrohdaten zur Übergabe in die Gesamtauswertung
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem entscheidungsorientierten Ergebnisbericht
 - Detaillierter Überblick über die Zufriedenheit mit den einzelnen Geschäftsbereichen



„Durch die bereits sehr professionelle und flexible Unterstützung in der Konzeptionsphase waren wir uns der Wahl des richtigen Dienstleisters sicher – und auch im Rahmen der Durchführung und der Auswertung sind unsere Erwartungen voll getroffen worden.“

Rainer Dierks

Leiter Qualitätssicherung / Operativer Support

GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH



2. Referenzen

2.9 Referenzprojekt – Kontinuierliche Befragung

- Ziel
 - Kontinuierliches Monitoring der Qualität von weltweit durchgeführten Serviceeinsätzen des eigenen Personals und von Dienstleistern der INTERSCHALT maritime systems GmbH
 - Durchführung der Messung bei einer Grundgesamtheit von ca. 5.000 Serviceeinsätzen jährlich
- Umsetzung
 - Durchführung der Befragung in Form einer E-Mail-Survey aufgrund der begrenzten Erreichbarkeit der Kunden (Kapitäne zur See) in speziell auf die besonderen Anforderungen zugeschnittener Form
 - Tägliche Einladung der Kunden zur zeitnahen Befragung nach erfolgtem Serviceeinsatz
 - Tägliche Kontrolle und Verarbeitung eingegangener Befragungsteilnahmen
- Ergebnis
 - Bereitstellung täglicher Alert-Reports zur Gewährleistung einer direkten Korrekturmöglichkeit im laufenden Prozess
 - Bereitstellung von Monatsreports zur übergreifenden Betrachtung des Qualitätsniveaus
 - Bereitstellung von Kunden- und Dienstleisterreports zur tiefergehenden Analyse der Gesamtzufriedenheit bzw. Service-Performance



„Wir bekommen tägliche Updates zu unserer Performance, monatliche Übersichtsberichte und quartalsweise Detailreports zu unseren Kunden und Dienstleistern – Ich denke, besser kann die Kundenzufriedenheit nicht gemonitored werden!“

Rainer Twisterling
Managing Director and Vice President
Service
INTERSCHALT maritime systems GmbH



2. Referenzen

2.10 Referenzprojekt – Kontinuierliche Befragung

- Ziel
 - Befragung von Ausstellern bei jährlich 5-6 Veranstaltung der Messe Düsseldorf GmbH, die im Rahmen ihres Messeengagements Standbauleistungen von der Messe Düsseldorf GmbH bezogen haben
 - Erhebung von Informationen zur Kundenzufriedenheit im Allgemeinen und zu suboptimal wahrgenommenen Aspekten bzw. Kundenkontaktvorgängen im Speziellen
- Aufgabe
 - Anwendung einer bereits etablierten Befragungsmethode der Messe Düsseldorf GmbH
 - Optimierung der Befragungsmethode durch die Consulimus AG hinsichtlich
 - Effizienz des Kommunikationsablaufs
 - Geschwindigkeit der Reportingerstellung, insbesondere bzgl. suboptimaler Bewertungen
 - Aufbereitung der Gesamtergebnisse zur Bereitstellung einer besseren Informationsbasis bzgl. der Maßnahmenableitung
- Umsetzung
 - Bereitstellung der Befragung in Form einer an das jeweilige Corporate Design der Veranstaltung angepassten Online-Umfrage
 - Vollständige Übernahme der Befragungslogistik und -kommunikation inkl. der Teilnehmeransprache, Incentive-Zuleitung und des User-Supports
- Ergebnis
 - Bereitstellung eines Gesamtberichts pro Veranstaltung zur ganzheitlichen Bewertung des Standbau-Services und der Identifikation von Optimierungspotentialen



„Hier läuft seit 2014 alles wie am Schnürchen! Sehr saubere und unkomplizierte Umsetzung und die Ergebnisaufbereitung bringt uns bei der kontinuierlichen Optimierung unseres Services signifikant weiter.“

Liviu R. Stoica
Referent Standbau
Messe Düsseldorf GmbH



Messe
Düsseldorf

2. Referenzen

2.11 Kunden über uns



*„Fachkompetent und professionell –
Für mich ist die Consulimus AG der
richtige Partner auch für zukünftige
Befragungen.“*

Stefan Fischer

Geschäftsführung des DRK-
Kreisverband Düsseldorf e.V. und seiner
Tochtergesellschaften



Deutsches
Rotes
Kreuz

Kreisverband
Düsseldorf e.V.

Aus Liebe zum Menschen.



*„Anschauliche Ergebnisse und eine
persönliche und äußerst flexible
Betreuung im Rahmen des Projekts – So
macht die Zusammenarbeit Spaß.“*

Markus Thiele

Leiter Vorstandsbüro/Öffentlichkeitsarbeit
GAG Immobilien AG



*„Die Consulimus AG agiert
effizient, schnell und kompetent.
Wir haben hier wirklich einen guten
Service erlebt.“*

Saskia Raav

Group Corporate Communications
Körper AG



2. Referenzen

2.12 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



KEY FACTS

- Seit 2005 erfolgreich am Markt
- Seitdem über 1.300 Projekte
- Über 450 Referenzkunden
- Qualität nach ISO-Norm
- Eigener Pool an Mitarbeitern, Testern und Interviewern

LEISTUNGEN

- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen
- Mystery Analysen
- Unterstützungsleistungen

CONSULIMUS AG

- Schwerpunkt: Individuelle Leistungsentwicklung für Kunden aus diversen Branchen
- Effiziente Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung
- Kernteam von akademisch ausgebildeten Projektleitern

REFERENZEN (AUSZUG)

 koelnmesse	(seit 2005)
 Lufthansa Aviation Training	(seit 2010)
 SIEMENS	(seit 2011)
 LINDNER HOTELS & RESORTS	(seit 2012)
 Messe Düsseldorf	(seit 2013)
 EndemolShine Group	(seit 2014)
 Volkswagen Volkswagen Vertriebs- betreuungsgesellschaft mbH Volkswagen Service Deutschland	(seit 2016)
 Bayer	(seit 2017)

3. Unternehmensvorstellung

3.2 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Calls• Mystery Shoppings• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Jonna Klemenz, Bereichsleitung Kundenbefragungen

Tel.: (0221) 788 745-14

E-Mail: klemenz@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

