

Referenzprojekt „Kontinuierliche Kundenbefragung“

■ Ziel

- Kontinuierliches Monitoring der Qualität von weltweit durchgeführten Serviceeinsätzen des eigenen Personals und von Dienstleistern der MacGregor Germany GmbH & Co. KG
- 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 tiefgehenden 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
MacGregor Germany
GmbH & Co. KG

