

Referenzprojekt „Kontinuierliche Kundenbefragung“

▪ 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

▪ Umsetzung

- Bereitstellung der Befragung in Form einer an das 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

