

# Referenzprojekt „Schriftliche Teilnehmerbefragung“

- Ziel
  - Aufbau eines kontinuierlichen Kundenzufriedenheitsmonitorings der von der Lufthansa Aviation Training GmbH angebotenen Cabin Trainings als Grundlage für Optimierungsmaßnahmen
- Aufgabe
  - Konzeption sowie kontinuierliche Durchführung, Auswertung und Analyse der schriftlichen Befragung mit ca. 6.000 Teilnehmer jährlich
- Umsetzung
  - Gemeinsame Fragebogenkonzeption und -gestaltung
  - Laufende Digitalisierung eingehender Fragebögen durch die Consulimus AG
- Ergebnis
  - Erstellung monatlicher Reportings inkl. der Clusterung der Antworten auf offene Fragen (ca. 1.200 pro Monat) zu aussagekräftigen Kategorien
  - Identifikation von Optimierungsansätzen zur Steigerung der Zufriedenheit der Trainingsteilnehmer



*„Das Projekt läuft bereits seit 2010 und wir sind mit den Ergebnissen sehr zufrieden – kurze Reaktionszeiten, unbürokratische Behandlung von Sonderwünschen, fehlerfreie Ergebnisse.“*

**Linnea Parthey**

Customer Satisfaction Management  
Lufthansa Aviation Training GmbH

