

# Referenzprojekt „Online-Kundenbefragung“

- Ziel
  - Messung der europaweiten Kundenzufriedenheit mit der Betreuung, den Produkten und Services der Simon Hegele Gesellschaft für Logistik und Service mbH
- Aufgabe
  - Konzeption eines Befragungsinstruments zur kontinuierlichen Messung der Kundenzufriedenheit in englischer und deutscher Sprache
  - Beratung und Unterstützung bei der Durchführung der Befragung durch die Key Account Manager
- Umsetzung
  - Definition und Gewichtung der Informationsziele in einem gemeinsamen Konzeptionsworkshop zur Vorbereitung der individuellen Fragebogenentwicklung
  - Bereitstellung der Befragung in Form von 4 verschiedenen – an das Corporate Design der Simon Hegele Unternehmensgruppe angepassten – Online-Umfragen
  - Kontinuierliche Teilnahmereports als Grundlage für die Versendung von teilnahmequotenoptimierenden Erinnerungsansprachen
- Ergebnis
  - Bereitstellung eines Gesamtberichts inkl. der differenzierte Darstellung nach Branchen und der Identifikation von Optimierungspotentialen

*„Eine individuelle, intensive Betreuung und Beratung sowie eine hohe Flexibilität bei Änderungswünschen – Das hat uns in der Zusammenarbeit überzeugt.“*

**Mirija Cuntz**

Bereichsleitung Marketing  
Simon Hegele  
Gesellschaft für Logistik und Service  
mbH

