

Referenzprojekt „Kontinuierliche Servicebefragung“

- Ziel
 - Aufbau und Etablierung eines kontinuierlichen Kundenfeedbacks als Grundlage eines Feedback-orientierten Kundenerlebnismanagements
 - Unternehmensweite Integration von Befragungsergebnissen in zukünftige Produkt- und Servicemaßnahmen als Teil einer kundenorientierten Unternehmensentwicklung
- Umsetzung
 - Gemeinsame Befragungskonzeption einer After-Service-Befragung von Nutzern der telefonischen Service-Hotline der lekker Energie
 - Konzeptionelle Abstimmung hinsichtlich unterschiedlicher Befragungsdimensionen und Detailausarbeitung des Fragebogens
 - Kontinuierliche telefonische Kundenbefragung von mind. 300 Bestandskunden – Umsetzung der Telefoninterviews als kurzfristige Nachkontaktbefragung
- Ergebnis
 - Echtzeit-Dokumentation der Befragungsergebnisse in das unternehmenseigene Ergebnis-Dashboard
 - Laufende gemeinsame Projekt-Reviews und -Debriefings zur kontinuierlichen Optimierung der Projektabläufe und zur Qualitätssicherung der Informationsgewinnung und -verarbeitung
 - Planung von weiteren Befragungsobjekten und Kunden-Touchpoints im Rahmen einer Ausweitung der Zusammenarbeit



„In einem guten Dreivierteljahr ist das gemeinsame Kundenfeedback-Projekt mit der Consulimus AG für uns unverzichtbar geworden. Die kontinuierlichen Ergebnisse sind bei lekker über Abteilungen hinweg etabliert und zur Maßnahmenplanung unabdingbar geworden.“

Wir freuen uns auf eine lange Zusammenarbeit!“

Sabine Conrads

Leiterin
Bestandskundenmanagement
lekker Energie GmbH

