

# 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

