

Referenzprojekt „Online-Kundenbefragung“

■ Ziel

- Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Service- und Betreuungsqualität von Kunden der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG
- Berücksichtigung verschiedener Befragungsgruppen und entsprechend angepasster Befragungsinhalte

■ Umsetzung

- Definition der Informationsziele in einem gemeinsamen konzeptionellen Kick-Off-Termin zur Vorbereitung der individuellen Fragebogenentwicklung
- Entwicklung und Abstimmung von passenden Kommunikationsinhalten zur Erhöhung der Teilnahmequote
- Online-Befragung der ca. 1.400 Kunden des VDV eTicket Service

■ Ergebnis

- Bereitstellung eines ganzheitlichen Ergebnisberichts inkl. der Gegenüberstellung der differenzierten Ergebnisse nach Befragungsgruppen
- Persönliche Präsentation und Diskussion der Ergebnisse inkl. Ableitung von Ansätzen zur Ziel- und Maßnahmengestaltung
- Anhaltspunkte zu inhaltlichen Fragestellungen für Detail-Folgebefragungen, die auf der Pilot-Befragung aufbauen



„Routinierte Umsetzung unserer sehr speziellen Anforderungen an eine ganzheitliche Kundenbefragung. Die Consulimus AG hat uns kompetent, offen und individuell betreut und beraten. Auf diesen hervorragend fokussierten Service werden wir auch in Zukunft gerne zurückgreifen.“

Daniel Ackers

Unternehmenskommunikation,
Pressesprecher
VDV eTicket Service GmbH & Co. KG

