

# Referenzprojekt „Interne Kundenbefragung“

- Ziel
  - Messung der Zufriedenheit interner Kunden (Mitarbeiter) mit Services der HR-Abteilung der Merck KGaA
  - Einbezug von ca. 3.000 Mitarbeitern aus unterschiedlichen Divisionen deutscher und französischer Standorte
- Aufgabe
  - Umsetzung eines von der Merck KGaA entwickelten Kurzfragebogens in deutscher, englischer und französischer Sprache als Online-Befragung
  - Durchführung der Kommunikation im Rahmen der Befragungsdurchführung (digitale Einladungs- und Erinnerungsansprachen)
  - Kontinuierliche Erstellung von Teilnahmereports
- Ergebnis
  - Erstellung einer Gesamtauswertung und differenzierter Auswertung für die einbezogenen Standorte (Deutschland und Frankreich)
  - Ergänzende Auswertungen bzgl. unterschiedlicher Services (ca. 20) und unterschiedlicher Abteilungen innerhalb der betrachteten Standorte (ca. 50)
  - Gemeinsame Interpretation der Auswertungsergebnisse und Darstellung von Optimierungsbereichen im Rahmen eines Abschlussworkshops



*„Wir waren von der Flexibilität im Rahmen der sehr professionellen Projektumsetzung begeistert! Die Ergebnisse waren sauber herausgearbeitet und insbesondere die gemeinsame Nachbearbeitung war für uns sehr hilfreich.“*

Merck KGaA