

Referenzprojekt „Online-Kundenbefragung“

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden des B2B-Geschäfts der Albatros Versicherungsdienste GmbH
 - Einbezug von 230 Ansprechpartnern auf Seiten der Kunden der Albatros Versicherungsdienste GmbH
- Aufgabe
 - Befragung von ausgewählten Kundengruppen zu acht verschiedenen Abteilungen mit Kundenkontakt
 - Zusammensetzung des Fragebogens in Basis- und abteilungsbezogene, individuelle Fragen
- Umsetzung
 - Implementierung des Fragebogens in ein onlinefähiges und im Corporate Design der Albatros Versicherungsdienste GmbH gestaltetes Format
 - Durchführung der Online-Befragung in deutscher und englischer Sprache
- Ergebnis
 - Auswertung und graphische Aufbereitung der Ergebnisse in einem Ergebnisbericht
 - Gesamtauswertung inkl. Vergleich von Ergebnissen
 - Differenzierte Darstellung von abteilungsspezifischen Ergebnissen
 - Zusammenstellung von Freitextantworten in einem separaten Bericht



Albatros

Ein Unternehmen der Lufthansa Group

„Eine absolute Empfehlung! Dank des hohen Maßes an Flexibilität ermöglichte die Consulimus AG eine äußerst effiziente und fundierte Befragung unserer Kunden.“

Kerstin Lorscheider
Contracts Risk Management
Albatros Versicherungsdienste GmbH