

Referenzprojekt „Hybride Kundenbefragung“

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit der Kunden der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH mit dem geleisteten Service
 - Erhebung der Zufriedenheit differenziert nach Geschäftsbereichen
- Aufgabe
 - Methodische Hilfestellung bei der Konzeption der Befragung
 - Kostengünstige Durchführung und Auswertung der Befragung von ca. 300 Kunden
- Umsetzung
 - Umsetzung eines hybriden Befragungsvorgehens – ohne inhaltlichen Qualitätsverlust
 - Implementierung einer kostengünstigen Online-Umfrage im Corporate Design der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH zur Befragung von ca. 250 der eher kleineren Kunden
 - Telefonische Befragung von ca. 50 Key Accounts zur Steigerung der Befragungswertigkeit und Erhöhung der Teilnahmequote
 - Synchronisierung und Kontrolle der Befragungsrohdaten zur Übergabe in die Gesamtauswertung
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem entscheidungsorientierten Ergebnisbericht
 - Detaillierter Überblick über die Zufriedenheit mit den einzelnen Geschäftsbereichen



„Durch die bereits sehr professionelle und flexible Unterstützung in der Konzeptionsphase waren wir uns der Wahl des richtigen Dienstleisters sicher – und auch im Rahmen der Durchführung und der Auswertung sind unsere Erwartungen voll getroffen worden.“

Rainer Dierks

Leiter Qualitätssicherung / Operativer Support

GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH