

# Referenzprojekt „Kombinierte Kunden- und Mitarbeiterbefragung“

- Ziel
  - Messung der Zufriedenheit ausgewählter internationaler Kunden mit den Kundenkontaktvorgängen der Aleris Switzerland GmbH
  - Gegenüberstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung mit der Wahrnehmung der abgefragten Aspekte durch die Mitarbeiter
- Aufgabe
  - Anwendung und kontinuierliche Optimierung eines von der Consulimus AG individuell für die Aleris Switzerland GmbH entwickelten und bereits in Vorjahren verwendeten Befragungsinstruments
  - Organisation der Durchführung mit dem Schwerpunkt auf der Sicherstellung einer hohen Teilnahmequote durch Terminvereinbarungen, alternativen Teilnahmemöglichkeiten (Online, Fax) und bis zu 8 Kontaktversuchen
- Umsetzung
  - Telefonische Befragung von ca. 330 Kunden in sieben Sprachen
  - Bereitstellung einer Online-Befragung für die Mitarbeiter des europäischen Sales und Marketing Teams der Aleris Switzerland GmbH
- Ergebnis
  - Bereitstellung eines finalen Gesamtberichts in englischer Sprache inkl. differenzierter Auswertung nach Geschäftsdivisionen und Produktionsstandorten und des Vergleichs der Ergebnisse mit denen der Vorjahre
  - Dokumentation und Kategorisierung aller Antworten auf offene Fragen

