

Referenzprojekt „Kontinuierliche telefonische Kundenbefragung europaweit“

- Ziel
 - Kontinuierliche, europaweite Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
- Aufgabe
 - Telefonische Befragung von ausgewählten Kundengruppen zu den drei Leistungsangeboten der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Vollständige Entwicklung eines mehrdimensionalen Online-Reportings zur Darstellung ausgewählter Ergebnisse für unterschiedliche Kundengruppen sowie zum Vergleich der verschiedenen Durchführungswelle als Monitoring-Instrument
- Umsetzung
 - Halbjährliche Befragung von ca. 750 Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Durchführung der Befragung in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch, Polnisch und Schwedisch
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache und Integration der Befragungsergebnisse in das entwickelte Online-Reporting
 - Kontinuierliches Monitoring inkl. der Identifikation von Handlungsbedarfen



„Wir sind mit der Umsetzung unserer Kundenbefragung mehr als zufrieden! – Insbesondere die individuelle Gestaltbarkeit des Online-Reportings zur Ergebnisdarstellung hat uns überzeugt.“

Melanie Hauth
Team Leader Marketing
Franke Foodservice Systems GmbH

