

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung“

- Ziel
  - Messung der Zufriedenheit mit der Performance von Hoist in den Bereichen Vertrieb, Ausschreibung und Vertragsabwicklung
  - Ermittlung relevanter Kriterien der Auftragserteilung
- Aufgabe
  - Europaweite Befragung von aktuellen und potentiellen Kunden in sechs verschiedenen Sprachen
  - Konzeption der Befragung inkl. der Entwicklung eines Kurzfragebogens zur Steigerung der Teilnahmebereitschaft
- Umsetzung
  - Durchführung der Erhebung mittels einer telefonischen Befragung zur optimalen Kommunikation des Befragungsziels und der Aufnahme von qualitativen Aussagen
  - Ankündigung der Befragung im Vorfeld zur Erhöhung der Akzeptanz sowie zur konkreten Vereinbarung von Telefonterminen
  - Festlegung eines Befragungszeitraums von 2 Monaten zum flexiblen Eingehen auf individuelle Terminwünsche der Kunden
- Ergebnis
  - Differenzierte Auswertung und inhaltliche Interpretation der Ergebnisse für einzelnen Kundengruppen und Länder zur Optimierung des Vertriebs



*„Das ist individuelle Marktforschung. Die Consulimus AG hat sehr schnell ein gutes Verständnis für unser Unternehmen und unsere Kunden entwickelt und in eine zielführende Kundenbefragung umgesetzt!“*

Bojan Petrovic  
Group Sales and Investments

HOIST GmbH



**Hoist Finance**