

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung international“

- Ziel
  - Internationale Kundenzufriedenheitsanalyse der LEWA GmbH in 37 Ländern auf 7 verschiedenen Sprachen
- Aufgabe
  - Telefonische Befragung von international ausgewählten Kunden zur Zufriedenheit mit den Produkten und dem Service der LEWA GmbH
  - Lückenlose Dokumentation sämtlicher Telefonkontakte zur Nachvollziehbarkeit der Durchführung zur Verwendung im Rahmen der Kundenkommunikation der LEWA GmbH
- Umsetzung
  - Befragung von ca. 300 Kunden der LEWA GmbH
  - Durchführung der Interviews in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch und Chinesisch
  - Erreichung einer sehr hohen Response Rate von 57%
- Ergebnis
  - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache
  - Auditierungsgerechte Dokumentation



*„Besonders begeistert hat mich die perfekte Dokumentation der Telefonkontakte sowie die Aufbereitung von Rohdaten und Auswertung!“*

Florian Kieninger

Corporate Development Manager  
Head of Corporate Marketing

LEWA GmbH