

Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung Maschinenbau“

- Ziel
 - Befragung von Bestandskunden zu Themen der Kundenzufriedenheit, Wettbewerbswahrnehmung und aktuellen Fragestellungen der Gesamtbranche
 - Einbezug von über 1.100 Kunden in die Befragung
- Aufgabe
 - Umsetzung einer Messung mit dem Fokus auf eine detaillierte Analysierbarkeit der Ergebnisse im Hinblick auf
 - Kundensegmente (unterschiedlicher Produktbereiche der Maschinenbau Kitz GmbH)
 - Kundenkategorie (A-/B-/C-Kundenanalyse)
 - Ansprechpartnerfunktion (technische, kaufmännische oder planerische Hintergründe)
 - Entwicklung einer individuellen Befragungskonzeption unter Berücksichtigung der spezifizierten Anforderungen
- Umsetzung
 - Vollständige operative Vorbereitung der Befragung, inkl. der individuellen Schulung der Interviewer bzgl. der Spezifikationen und Ziele des Projekts
 - Telefonische Kontaktaufnahme zu den Ansprechpartnern auf Kundenseite, telefonische Durchführung und simultane Dokumentation der Befragungsergebnisse
- Ergebnis
 - Analyse der Befragungsergebnisse und Erstellung eines detaillierten Ergebnisreports unter Berücksichtigung der definierten Betrachtungsperspektiven
 - Persönliche Diskussion der Ergebnisse und der Interpretationen durch den Vorstands der Consulimus AG mit der ersten und zweiten Führungsebene der Maschinenbau Kitz GmbH



„Mit der Consulimus AG haben wir einen Partner, der sein Handwerk versteht, unsere Branche kennt und Klartext mit uns spricht. So entstehen Ergebnisse, mit denen wir als Maschinenbauer arbeiten können.“

Sven Saynisch
Head of Marketing
Maschinenbau Kitz GmbH

