

# Referenzprojekt „Kundenbefragung“

- Ziel
  - Messung der Zufriedenheit der Privat- und Firmenkunden der Volksbank Pirna eG sowie Abfrage von Aspekten der allgemeinen Unternehmenswahrnehmung
  - Gegenüberstellung der externen Wahrnehmung der Kunden mit der internen Wahrnehmung durch die Mitarbeiter der Volksbank Pirna eG
- Aufgabe
  - Entwicklung eines individuellen Befragungskonzepts zur Abbildung der zwei Hauptzielgruppen und der vergleichenden internen Zielgruppe
- Umsetzung
  - Schriftliche Befragung von ca. 8.000 Privat- und 2.000 Firmenkunden sowie ca. 90 Mitarbeitern der der Volksbank Pirna eG
  - Vollständige Übernahme der Logistik im Rahmen der Befragungsdurchführung
  - Digitalisierung, Synchronisierung und Bereinigung der erhobenen Daten zur Übergabe in die Befragungsauswertung
- Ergebnis
  - Differenzierte Auswertung der Befragungsergebnisse, graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse und Erstellung eines finalen Ergebnisberichts
  - Interpretation der Ergebnisse und Darlegung von Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit



*„Extrem zielorientierte Ausrichtung der Befragung an den besonderen Bedürfnissen einer Genossenschaftsbank und deren verschiedenen Kundengruppen – So bringt eine Kundenbefragung wirklichen Mehrwert.“*

Ewald Saathoff  
Vorstand  
Volksbank Pirna eG