

# Referenzprojekt „Kundenbefragung“

- Ziel
  - Optimierung der Vertriebsausrichtung durch stärkere Anpassung an Erwartungen und Anforderungen der Kunden
- Aufgabe
  - Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Befragung verschiedener Kundengruppen
  - Parallele Durchführung einer vergleichenden Mitarbeiterbefragung zur Gegenüberstellung der externen und internen Wahrnehmung
- Umsetzung
  - Schriftliche Befragung von ca. 14.000 Kunden (Umsetzung der Gestaltung, der Produktion und der Logistik)
  - Digitalisierung, Auswertung, Gegenüberstellung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse
- Ergebnis
  - Identifikation verschiedener Ansätze der vertrieblichen Zielkundenansprache
  - Aufdeckung kundengruppenübergreifender Potentiale in Kommunikation, Service und Produktgestaltung



*"Die Consulimus AG war wirklich signifikant günstiger als Vergleichsangebote und die Leistung und Betreuung waren erstklassig"*

Jürgen Knieling  
Bereichsleiter Privatkunden  
Volksbank Vogtland eG