

Referenzprojekt „Teilnehmerbefragung“

- Ziel
 - Aufbau eines kontinuierlichen Qualitätsmonitorings von durchgeführten Trainings für Mitarbeiter (Cockpit und Cabin Trainings) als Grundlage für Optimierungsmaßnahmen
- Aufgabe
 - Konzeption sowie kontinuierliche Durchführung, Auswertung und Analyse einer Befragung von Trainingsteilnehmern
 - Ca. 6.000 Teilnehmer jährlich
- Umsetzung
 - Fragebogenkonzeption und -gestaltung
 - Laufende Digitalisierung eingehender Fragebögen
 - Erstellung monatlicher Reportings
- Ergebnis
 - Identifikation von Optimierungsansätzen zur Steigerung der Zufriedenheit der Trainingsteilnehmer
 - Laufendes Qualitätsmonitoring

Lufthansa Flight Training

„Das Projekt läuft bereits seit 2010 und wir sind mit den Ergebnissen sehr zufrieden – kurze Reaktionszeiten, unbürokratische Behandlung von Sonderwünschen, fehlerfreie Ergebnisse. Besser geht es nicht!“

Angela Becker
Manager Customer Relations &
Market Intelligence
Lufthansa Flight Training GmbH