

Referenzprojekt „Schriftliche Teilnehmerbefragung“

- Ziel
 - Aufbau eines kontinuierlichen Kundenzufriedenheitsmonitorings der von der Lufthansa Aviation Training GmbH angebotenen Cabin Trainings als Grundlage für Optimierungsmaßnahmen
- Aufgabe
 - Konzeption sowie kontinuierliche Durchführung, Auswertung und Analyse der schriftlichen Befragung mit ca. 6.000 Teilnehmer jährlich
- Umsetzung
 - Gemeinsame Fragebogenkonzeption und -gestaltung
 - Laufende Digitalisierung eingehender Fragebögen durch die Consulimus AG
- Ergebnis
 - Erstellung monatlicher Reportings inkl. der Clusterung der Antworten auf offene Fragen (ca. 1.200 pro Monat) zu aussagekräftigen Kategorien
 - Identifikation von Optimierungsansätzen zur Steigerung der Zufriedenheit der Trainingsteilnehmer



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

Linnea Parthey
Customer Satisfaction Management
Lufthansa Aviation Training GmbH