

Referenzprojekt „Kontinuierliche Kundenbefragung“

- Ziel
 - Implementierung eines kontinuierlichen Kundenbefragungsinstruments
 - Permanente Generierung von Informationen zum Qualitäts-Status-Quo, zu Optimierungspotentialen und konkreten Handlungsbedarfen
- Aufgabe
 - Entwicklung eines vollständigen Befragungskonzepts (inkl. Prozess, Kommunikation und Ergebnisverarbeitung) unter Berücksichtigung der individuellen Kunden- und Ansprechpartnerstruktur der IWK Verpackungstechnik GmbH
 - Umsetzung des entwickelten Konzepts und Implementierung des Befragungsprozesses
- Umsetzung
 - Regelmäßige Abfrage der Zufriedenheit unterschiedlicher Ansprechpartnergruppen (Anwender, Projektmanager, Einkäufer etc.) zu umgesetzten Projekten der IWK Verpackungstechnik GmbH
 - Umsetzung der Abfrage in 9 Sprachvarianten
 - Regelmäßige Umsetzung und Kommunikation von Teilnahmereports
- Ergebnis
 - Bereitstellung von Monatsberichten unter Berücksichtigung der Gesamt- sowie der nach Positionen differenzierten Ergebnisse



„Wir produzieren hochspezialisierte Maschinen und unsere Kunden stellen die höchsten Ansprüche an unsere Produkte und Services. Der Ansatz der Consulimus AG ermöglicht es uns, kontinuierlich zu prüfen, ob wir diese Ansprüche aus Kundensicht erfüllen.“

Mathias Ponzelar

Vice President Sales
IWK Verpackungstechnik GmbH

