

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

