

# Referenzprojekt „Kundenbefragung“

- Ziel
  - Befragung von Bestandskunden im Aktiv-Geschäft der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft
  - Ganzheitliche Aufnahme der Situation zu:
    - Kundenzufriedenheit im Allgemeinen
    - Speziellen Zufriedenheitsaspekten (Service, Prozesse, Verträge etc.)
    - Prozess-/und Produktoptimierungspotentialen aus Kundensicht
- Aufgabe
  - Vollständige Begleitung der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft im Rahmen des Befragungsprojekts durch die Consulimus AG
- Umsetzung
  - Gestaltung, Produktion und Versand von ca. 3.300 Fragebögen
  - Digitalisierung der Fragebogeninhalte inkl. qualitativer Rückmeldungen der Befragungsteilnehmer
- Ergebnis
  - Auswertung der Befragungsergebnisse und Erstellung informationsorientierter Ergebnispräsentationen im Corporate Design der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft
  - Ableitung von Basiswerten (und erster Benchmarks) für künftige Befragungen



*„Extrem routinierte Umsetzung –  
Es ist schon schön, wenn man  
sein Projekt in guten Händen  
weiß.“*

**Peter Kawohl**

Projektmanagement - *Business  
Development*  
VON ESSEN GmbH & Co. KG  
Bankgesellschaft

**VON ESSEN GmbH & Co. KG**  
Bankgesellschaft