

Referenzprojekt „Schriftliche Kundenbefragung“

- Ziel
 - Repräsentative Befragung zur Dienstleistungsqualität der Stadt Detmold
- Aufgabe
 - Schriftliche Befragung von zufällig ausgewählten Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Detmold zum letzten Kontakt mit der Stadtverwaltung
 - Vollständige logistische Abwicklung des Drucks und Versands der Fragebögen sowie Erinnerungen an die Befragung durch die Consulimus AG
- Umsetzung
 - Schriftliche Ansprache von 3.000 Personen inkl. der Organisation von Druck und Versand als Infopost
 - Ergänzende Bereitstellung der Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung mittels eines Online-Fragebogens
 - Sehr gute Response Rate (für schriftliche Befragungen) von 35%
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einen ausführlichen Ergebnisbericht inkl. des Vergleichs mit den Ergebnissen von 2008
 - Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen und Identifikation von aktuellen Handlungsbedarfen zur weiteren Verbesserung der Dienstleistungsqualität



„Bei der Consulimus AG fühle ich mich in guten Händen: Reibungslose Organisation und Flexibilität sowie Schnelligkeit selbst bei kurzfristigen Änderungswünschen.“

Ute Ehren

KuK-Büro für Kreatives und
Kritisches Stadt Detmold

DETMOLD
Kulturstadt
im Teutoburger Wald