

Referenzprojekt „Telefonische internationale Kundenbefragung“

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit ausgewählter internationaler Kunden mit den Kundenkontaktvorgängen der Aleris Switzerland GmbH
 - Gegenüberstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung mit der Wahrnehmung der abgefragten Aspekte durch die Mitarbeiter
- Aufgabe
 - Anwendung und kontinuierliche Optimierung eines von der Consulimus AG individuell entwickelten und bereits in Vorjahren verwendeten Befragungsinstruments
 - Organisation der Durchführung mit der Sicherstellung einer hohen Teilnahmequote durch Terminvereinbarungen, alternativen Teilnahmemöglichkeiten (Online, Fax) und bis zu 8 Kontaktversuchen
- Umsetzung
 - Telefonische Befragung von ca. 330 Kunden in sieben Sprachen
 - Bereitstellung einer Online-Befragung für die Mitarbeiter des europäischen Sales und Marketing Teams der Aleris Switzerland GmbH
- Ergebnis
 - Bereitstellung eines finalen Gesamtberichts in englischer Sprache inkl. differenzierter Auswertung nach Geschäftsdivisionen und Standorten und des Vorjahresvergleichs

Christian Fild

Aleris Switzerland GmbH

