

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung europaweit“

- Ziel
  - Kontinuierliche, europaweite Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
- Aufgabe
  - Telefonische Befragung von ausgewählten Kundengruppen zu den drei Leistungsangeboten der Franke Foodservice Systems GmbH
  - Vollständige Entwicklung eines mehrdimensionalen Online-Reportings zur Darstellung ausgewählter Ergebnisse für unterschiedliche Kundengruppen sowie zum Vergleich der verschiedenen Durchführungswellen als Monitoring-Instrument
- Umsetzung
  - Halbjährliche Befragung von ca. 750 Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
  - Durchführung der Befragung in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch, Polnisch und Schwedisch
- Ergebnis
  - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache und Integration der Befragungsergebnisse in das entwickelte Online-Reporting
  - Kontinuierliches Monitoring inkl. der Identifikation von Handlungsbedarfen



*„Wir sind mit der Umsetzung unserer Kundenbefragung mehr als zufrieden! – Insbesondere die individuelle Gestaltbarkeit des Online-Reportings zur Ergebnisdarstellung hat uns überzeugt.“*

**Melanie Hauth**

Team Leader Marketing  
Franke Foodservice Systems GmbH

