

Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung international“

- Ziel
 - Internationale Kundenzufriedenheitsanalyse der LEWA GmbH in 37 Ländern auf 7 verschiedenen Sprachen
- Aufgabe
 - Telefonische Befragung von international ausgewählten Kunden zur Zufriedenheit mit den Produkten und dem Service der LEWA GmbH
 - Lückenlose Dokumentation sämtlicher Telefonkontakte zur Nachvollziehbarkeit der Durchführung zur Verwendung im Rahmen der Kundenkommunikation der LEWA GmbH
- Umsetzung
 - Befragung von ca. 300 Kunden der LEWA GmbH
 - Durchführung der Interviews in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch und Chinesisch
 - Erreichung einer sehr hohen Response Rate von 57%
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache
 - Auditierungsgerechte Dokumentation

„Besonders begeistert hat mich die perfekte Dokumentation der Telefonkontakte sowie die Aufbereitung von Rohdaten und Auswertung!“

Florian Kieninger

Corporate Development Manager
Head of Corporate Marketing
LEWA GmbH

