

Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung“

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit von A-, B- und C-Kunden der Jakob GmbH & Co. KG mit dem Schwerpunkt auf der Zufriedenheit mit dem einzelnen Außendienstmitarbeitern
- Aufgabe
 - Telefonische Durchführung und Auswertung der Befragung mit der Differenzierung zwischen A-/B- und C-Kunden
- Umsetzung
 - Kontaktaufnahme zu ca. 250 Kunden und Durchführung der Befragung mit unterschiedlichen Fragebögen für die unterschiedlichen Kundengruppen
 - Kontinuierliche Erstellung von Response-Reports
 - Besondere Berücksichtigung von qualitativer Rückmeldungen der befragten Kunden
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem an die Kundenwünsche angepassten Ergebnisbericht inkl. der Ergänzung von entscheidungs-orientierten Diagrammen
 - Detaillierter Überblick über die Zufriedenheit mit den einzelnen Außendienstmitarbeitern

„Anforderungen werden direkt verstanden und umgesetzt, auf neue Erkenntnisse wird äußerst flexibel reagiert und man erhält kontinuierlich ausführliche Statusupdates – So soll es sein!“

Karin Grimmer

Vertriebsassistentin
Jakob GmbH & Co. KG

