

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung“

- Ziel
  - Erhebung der Zufriedenheit der Top-Kunden (B2B) mit Produkten, Mitarbeitern und Service im Vergleich zum Wettbewerb sowie des Potentials für die Marke „MUH“
- Aufgabe
  - Entwicklung eines Fragebogens unter Berücksichtigung der relevanten Dimensionen
  - Telefonische Befragung von 300 A- und B-Kunden
  - Auswertung der Ergebnisse hinsichtlich der Informationsziele
- Umsetzung
  - Besondere Berücksichtigung der hohen Relevanz der befragten Personen für den Auftraggeber
  - Sehr gute Teilnahmequote von über 40%
  - Besondere Berücksichtigung von Anmerkungen der Kunden
- Ergebnis
  - Detaillierter Überblick über die Wahrnehmung von MUH aus Kundensicht

*„Die Reaktionen unserer Kunden zu der Befragung waren äußerst positiv und die Ergebnisse haben uns wichtige Hinweise für Optimierungsansätze geliefert.“*

**Markus Wagenhäuser**

Projektmanager Vertrieb  
Milch-Union Hocheifel eG

