

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung“

- Ziel
  - Telefonische Durchführung einer Befragung von Kunden der TELCAT MULTICOM GmbH
  - Generierung kundenstammrepräsentativer Ergebnisse durch die Durchführung von 500 erfolgreichen Befragungen
- Aufgabe
  - Anpassung der CATI-Durchführungs- und Dokumentationsprozesse der Consulimus AG an einen von der TELCAT MULTICOM GmbH entwickelten Fragebogen
  - Persönliches Briefing der eingesetzten Interviewer - insbesondere im Bezug auf
    - Hintergründe der Befragung und Ziele der Durchführung
    - Ansprache der Kunden und Verwendung der Corporate Language der TELCAT MULTICOM GmbH
    - Konsistente und an Anforderungen der TELCAT MULTICOM GmbH angepasste Befragungsdokumentation
- Umsetzung
  - Telefonische Kontaktaufnahme zu 1.700 Kunden der TELCAT MULTICOM GmbH
  - Telefonische Durchführung der Befragung und simultane Dokumentation
- Ergebnis
  - Aufbereitung der dokumentierten Rohdaten zur intuitiven Nachvollziehbarkeit und weiteren Verarbeitung durch die TELCAT MULTICOM GmbH



*„Extrem routinierte Umsetzung  
und eine durchgängig  
professionelle Kundenbetreuung –  
Vielen Dank.“*

**Reinhardt Fern**

Organisation / Managementsysteme  
TELCAT MULTICOM GmbH

