

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

