



Ermitteln Sie die Zufriedenheit und
Bedürfnisse Ihrer Kunden

Kundenzufriedenheits- analyse

Wozu dient eine Kundenbefragung?

Um die Kundenorientierung und die Zukunftschancen Ihrer Organisation zu steigern.

Positive und negative Kundenfeedbacks sind ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung. Begeisterte Kunden steigern den Umsatz, empfehlen weiter und sind eher bereit, höhere Preise zu zahlen. In heterogen verteilten Märkten mit zunehmend austauschbaren Produkten und Dienstleistungen geht es darum, einzigartige und bedarfsgerechte Angebote und Kundendienste zu garantieren.

Kundenbefragung: Nutzen und Vorteile

- Zeigt die Wahrnehmung Ihrer Organisation aus Sicht der Kundschaft
- Liefert wertvolle Impulse für Verbesserungen und Innovationen
- Ermöglicht eine fundierte Datenbasis für strategische Entscheidungen
- Führt durch geeignete Massnahmen zu einer höheren Kundenbindung
- Erhöht die Reputation und das Ansehen Ihrer Organisation

Durch eine Kundenzufriedenheitsanalyse lernen Sie Stärken und Potenziale Ihrer Organisation aus einer Aussensicht kennen. Wir stellen in Zusammenarbeit mit Ihrer Organisation sicher, dass der Fragebogen zu Ihren individuellen Bedürfnissen und Gegebenheiten passt. Das Befragungsinstrument wird so konzipiert, dass es auch in Zukunft regelmässig eingesetzt werden kann. Damit lassen sich langfristige Wirkungszusammenhänge überprüfen.

Als Besonderheit verfügt unser Hochschulinstitut nebst seiner Fachkompetenz bei der Durchführung von Kundenbefragungen über ausgewiesene Experten im Bereich der Unternehmensentwicklung, die Sie bei der Entwicklung und Umsetzung von strategischen Massnahmen unterstützen können.

Inhalte und Leistungen

Projektstart

Flexibel (nach Kundenwunsch)

Projektdauer

4 bis 5 Monate

Befragungsform

Individuelle Vereinbarung
(online, schriftlich oder kombiniert)

Anzahl Befragte

Nach individueller Absprache

Anzahl Fragen

50 bis 70 Fragen

Projekttablauf

1. Durchführung Kickoff-Meeting
2. Konzeption Fragebogen
3. Durchführung Befragung (inkl. Nachfassaktion)
4. Auswertungen und Schlussbericht
5. Massnahmenworkshop mit dem Führungsgremium
6. Optional: Konzeption und Umsetzung von strategischen Massnahmen im Nachgang zur Befragung

Unsere Leistungen

- Vorbereitung und Durchführung Kickoff-Meeting
- Fragebogenerstellung, Layout und Pretests
- Fragebogenprogrammierung
- Erstellung der Vorankündigung, Begleit- und Nachfassschreiben
- Erstellung des Auswertungstools
- Erfassung der eingereichten Fragebogen
- Auswertung der Ergebnisse
- Erstellung des Schlussberichts
- Vorbereitung und Durchführung Massnahmenworkshop mit Führungsgremium
- Reise-/Verpflegungsspesen sind inbegriffen
- Optional: Unterstützung bei der Konzeption und Umsetzung von strategischen Massnahmen

Leistungen der Organisation

- Bestimmung der internen Projektverantwortung
- Mitwirkung bei der Fragebogenerstellung
- Adressaufbereitung für die Stichprobenziehung
- Druck und Versand der Fragebogen und Begleit-schreiben an die Kundschaft (inkl. Nachfassaktion)

Stimmen aus Referenzprojekten



Kurt Widmer
Gesamtleitung Verkauf und Marketing,
Stv. CEO Goba AG

«Die Vorbereitungsgespräche, Dialoge und Zieldefinitionsworkshops mit dem IOL waren sehr stützend und wir konnten durch die enge Begleitung und den breiten Erfahrungsrucksack einen äusserst angenehmen Fragekatalog für alle Zielgruppen definieren. Die Dienstleistungsbereitschaft über die ganze Befragungsdauer war beispielhaft. Den Output aus der Befragung konnten wir aufgrund der effektiven und aussagekräftigen Auswertungsstruktur ganz gezielt in all unser Denken und Handeln einbauen. Die Auswertung nutzen wir bis heute, sie dient uns als Grundlagenpapier in all unseren Bestreben im Service Excellence Prozess.»



Sabine Reinecke
Leiterin Zentralstelle für Berufsberatung,
Amt für Berufsbildung Kanton St.Gallen

«Über ein gesamtes Jahr haben wir zusammen mit dem IOL eine Online-Kundenbefragung durchgeführt. Wir wurden insbesondere in der Konzeption des Fragebogens und bei der Auswertung der Ergebnisse hoch professionell unterstützt. Die Zusammenarbeit war unkompliziert und entsprach in jeder Hinsicht unseren Erwartungen.»

Mögliche Themenfelder

- Qualität der Produkte/Dienstleistungen
- Kundenservice/Kundenberatung
- Informationsmaterial/Website
- Preispolitik und Nachfolgekosten
- Auftragsabwicklung und Lieferservice
- Beschwerdemanagement
- Konkurrenzvergleich
- Innovationspotenziale
- Bekanntheit/Image des Unternehmens
- Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlung

Beratungsinvestition

Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Projektinvestition variiert je nach gewählter Vorgehensweise und präferierten Angebotsoptionen und wird nach einer ersten, kostenlosen Auftragsklärung definiert. Gerne stellen wir Ihnen unsere Angebote bei Interesse persönlich vor.



Unser Institut

Brückenbauer zwischen Wissenschaft und Praxis

Das IOL Institut für Organisation und Leadership versteht sich als Brückenbauer zwischen Wissenschaft und Praxis innerhalb der Themenschwerpunkte:

- Qualität & Nachhaltigkeit
- Organisation
- Leadership & HR

Im Rahmen von angewandten Forschungs- und Dienstleistungsprojekten, Lehre und Weiterbildung leistet das IOL einen wichtigen Beitrag für den Transfer. Zudem agiert es als vom Bund anerkannte Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme.

Im Vordergrund stehen ganzheitliche und praxisorientierte Lösungen für KMU und öffentliche Institutionen mit dem Ziel, dass diese aktuelle und zukünftige Herausforderungen erfolgreich bewältigen. Unsere Kundschaft profitiert von der Forschungstätigkeit, der Schulungserfahrung und vom Wissen einer Vielzahl von Beratungsmandaten unserer Mitarbeitenden.

Kontakt

Daniel Jordan
Kompetenzzentrum Qualität
& Nachhaltigkeit

T +41 58 257 17 63 oder
daniel.jordan@ost.ch

Weitere Informationen

Unter ost.ch/iol finden Sie weitere Informationen zum IOL Institut für Organisation und Leadership

OST
Ostschweizer Fachhochschule
IOL Institut für Organisation
und Leadership
Rosenbergstrasse 59
9001 St.Gallen, Switzerland

T +41 58 257 17 60
iol@ost.ch
ost.ch/iol



St.Gallen

