

Testen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden!

Theo van der Burgt

© Idee Plus... Managementberatung

Nur **die tatsächliche Zufriedenheit Ihrer Kunden** gibt wirklich Rückschlüsse darüber, ob das von Ihnen gezielt angebotene **Leistungsprofil dort auch so ankommt, wie Sie es wünschen** und wollen. Zufriedene Kunden sollten das Ziel eines jeden Unternehmers sein, was vor allem in Zeiten zunehmender Beeinflussbarkeit durch die Medien noch bedeutender ist, als es ohnehin je war!

Die Chancen, sich **unternehmerisch aus gezielten Befragungen der eigenen Kunden weiter zu entwickeln**, sind gewaltig. Aber leider **nicht einmal 25% aller Unternehmen nutzen geeignete Instrumente oder Verfahren, um die Kundenmeinung** systematisch abzufragen oder gar zu hinterfragen und sie anschließend in den Mittelpunkt einer kundenorientierten Unternehmensentwicklung zu stellen! Geradezu, als wenn der Kunde nicht wichtig wäre!?! Traurig, aber leider wahr!

Dabei liegen die Rückschlüsse aus einer solchen Kundenzufriedenheitsbefragung auf der Hand: Es ist die **beste und einfachste, dabei eine nahezu kostenlose Form der professionellen Unternehmensberatung!**

Ob Verbesserungen im Angebotsbereich, bei Produkten oder Dienstleistungen, in den Abläufen oder in der Kundenberatung und -behandlung, im Service, After – Sales – oder Reklamationsbereich, der Kunde sagt Ihnen schon, wo er Ihre Unternehmensleistung als gut empfunden hat und wo etwas passieren sollte oder passieren muss.

Und da wird kein Mitarbeiter weghören können oder so tun, als ginge es ihn nichts an! **Dieses Thema ist für alle im Unternehmen Beschäftigten gleichermaßen lebenswichtig, das weiß auch jeder!**

Die hohe Glaubwürdigkeit der Kundenaussagen ist dabei immer auch ein Lernfaktor für alle Beteiligten, und die Ergebnisse geben immer ausreichenden Anlass, um über sie zu sprechen und das Thema wieder dahin zu bringen, wo es hin gehört: In den Mittelpunkt unserer Arbeit!

Es gibt viele Möglichkeiten zur Ermittlung Ihrer Kundenzufriedenheit und -meinung, aber welche kann Ihnen am meisten helfen? Wie können Sie am Geschicktesten vorgehen und wie die Ergebnisse in Mitarbeitergespräche und -trainings einbauen? Vor allem aber: Wie können Sie die Ergebnisse zur weiteren **Entwicklung Ihres Empfehlungsgeschäftes, dem einzigen Königsweg zur Umsatzgenerierung**, einsetzen?

Stellen Sie Ihre Unternehmensleistung auf den Prüfstand:

- Was ist von mir/uns gewollt und was davon kommt tatsächlich bei unseren Kunden an?
- Sind wir so gut, wie ich/wir glauben?
- Wo sind wir denn aus Kundensicht besonders gut?
- Und wo sind wir Spitze?
- Wo besteht aus Sicht des Kunden Verbesserungs- und damit Handlungsbedarf?
- Was kaufen die Kunden und warum woanders?
- Wie können wir eine objektive Analyse aus Sicht unserer Kunden zum Ausbau unseres Wettbewerbsvorsprunges einsetzen?
- Wie kann ich meine Mitarbeiter mit diesen Ergebnissen sensibilisieren, trainieren und motivieren?
- Wie kann die Kundenanalyse eingesetzt werden, um weitere Kunden von unseren Leistungen zu verblüffen, zu begeistern und für uns zu gewinnen?
- u.v.m.

Gehören Sie zu den Unternehmern, die diese Form des strategischen Managements als echte Chance erkennen und realisieren! Dann machen Sie einen ersten Test und stellen Sie sich der Wahrheit, die „König Kunde“ ausspricht, objektiv und repräsentativ!

Hierzu unterbreite ich Ihnen gerne folgendes Angebot:

Mein Leistungspaket, aufbauend auf eine schriftliche Befragung bei zufällig ausgewählten Kunden, beinhaltet:

Testaufbau:

Schriftliche Befragung mit Nachtelefonieren nach gemeinsamer Erarbeitung eines auf Ihr Unternehmensprofil zugeschnittenen Interviewprofil. Alle dazu notwendigen Organisations- und Durchführungsaufgaben übernehmen wir.

Umfang der Befragung:

Beginnen Sie mit zwischen 15 und 20 zufällig ausgewählten Kunden.

Inhalte:

Maximal 20 Fragen, die gemeinsam mit Ihnen, zugeschnitten auf Ihr Leistungsprofil, erarbeitet werden.

Zeitbedarf:

Erfahrungsgemäß werden durch telefonisches Nachfassen und ggf. erneut notwendiges Aussenden bis zum Abschluss der Arbeiten inklusive der Auswertung etwa 6 Wochen benötigt.

Kosten:

Rein leistungsbezogen je Kunde, der einbezogen ist Netto 37,00 Euro zzgl. MwSt. Enthalten sind ein intensives Vorgespräch mit Ihnen als Arbeitsgespräch, die notwendige Zwischenabstimmung mit Ihnen, selbstverständlich eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse und ein Testat.

Ergebnisse:

Sie werden schriftlich als in Ergebnisform festgehalten. Des Weiteren werden Umsetzungsvorschläge zur Verbesserung des Leistungsangebotes und zur weiteren Vorgehensweise für Sie und Ihre Mitarbeiter herausgearbeitet und ebenfalls schriftlich dokumentiert.

Rufen Sie mich einfach an oder nutzen Sie das anliegende Formular.

Herzlichen Dank und **viel Erfolg bei Ihrem Kundenmonitoring**, denn: Erfolg ist kein Zufall!

Theo van der Burgt

Bitte beachten Sie: Dieses Angebot gilt in der hier vorgestellten Form (Grund ist der Zeitaufwand für die An- und Abfahrt) nur innerhalb NRW. Die anfallenden Hin- und Rückfahrtaufwendungen werden mit einer Fahrkostenerstattung von Netto € 0,75 je gefahrenem KM berechnet.

Faxantwort an:
Idee Plus Managementberatung
z. Hd. Theo van der Burgt
Fax: 02151 / 15 16 18 - 3
Bitte zutreffendes ankreuzen!

- Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf**
- Auftragserteilung zu vorstehendem Angebot**

Name: _____ Firma: _____

Position: _____ E-Mail: _____

Telefonnummer: _____ Handy: _____

Ort: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____

Stempel: