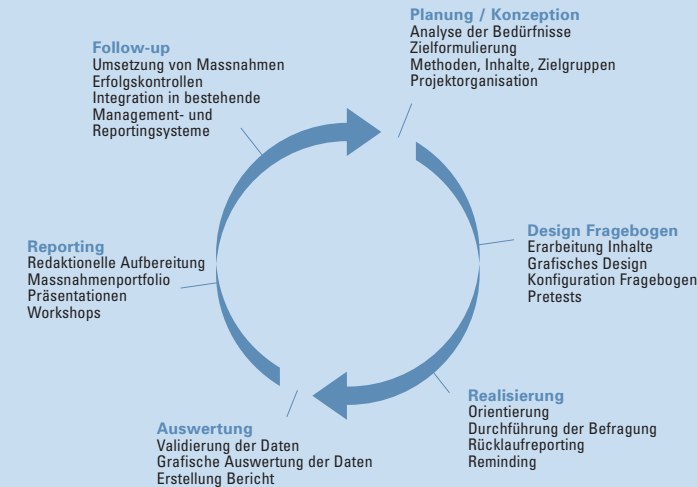


PROJEKT PHASEN

- Die Planung der gesamten Erhebung wird gezielt auf die Bedürfnisse der Unternehmung und des Projektes abgestimmt.
- Elektronische Befragungs- und Auswertungstools stellen eine effiziente und zielorientierte Projektabwicklung sicher.
- Die Befragungsergebnisse werden in aussagekräftigen und verständlichen Berichten dokumentiert.
- Besondere Beachtung schenken wir der Umsetzung von Optimierungspotenzialen und entsprechenden Erfolgskontrollen.



KUNDENBEFRAGUNG

SWISSBENCHMARK

ist eine Dienstleistung von:
Lötscher & Renggli AG
Tel. 041 980 56 10
mail@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

Lötscher & Renggli AG
Unternehmensentwicklung
St. Georgstrasse 2a
CH-6210 Sursee



Die Tätigkeiten von Lötscher & Renggli AG basieren auf der ISO-Norm 9001:2000. Wir garantieren für hochwertige Dienstleistungen.

SWISSBENCHMARK

SWISSBENCHMARK

«Mit unserer grossen Erfahrung stellen wir einen reibungslosen und professionellen Projektverlauf sicher.»



HERZLICH WILLKOMMEN

Die Kundenbefragung – Für nachhaltige Kundenbindung

Konstruktives und ehrliches Feedback der Kunden leistet einen wichtigen Beitrag für eine weitsichtige und kundenorientierte Unternehmensentwicklung.

Kundenbefragungen gehören zu den Standardmethoden, um die Kundenorientierung und Kundenbindung stetig zu verbessern. Sie sind ein wichtiges Mittel im Wettbewerb um die Gunst der Kunden.

Professionell durchgeführte Kundenbefragungen fördern das Kundenvertrauen und das Image der eigenen Unternehmung. Nutzen Sie das grosse Potenzial Ihrer Kunden!

Ihr Lötscher & Renggli Team

NUTZEN EINER KUNDENBEFRAGUNG

- Erweitert die Wissensbasis über Kunden und deren Erwartungshaltung
- Gibt Auskunft über die Zufriedenheit der Kunden
- Liefert strukturierte Informationen über Stärken und Defizite der eigenen Unternehmung
- Zeigt neue Trends und Entwicklungspotenziale
- Liefert messbare Erfolgskenngrössen
- Ermöglicht dem Kunden, direkte Bedürfnisse und Interessen anzubringen
- Zeigt die eigene Marktposition im Vergleich zu Mitbewerbern
- Unterstützt die stetige Weiterentwicklung und macht Veränderungen sichtbar

	Jahr X %	Jahr Y %	Q	Differenz	Tendenz	Priorität
Zufriedenheit generell	63.90	66.05	64.98	2.15	→	3
Beratung	83.60	77.11	80.36	-6.49	↘	2
Kosten	73.60	65.09	69.35	-8.51	↘	2
Termintreue	75.14	79.98	77.56	4.84	↗	3
Support	77.54	66.22	71.88	-11.32	↓	1
Service	81.75	83.33	82.54	1.58	→	3

MODULE KUNDENBEFRAGUNG

- Bedürfnisgerechte Realisierung der Kundenbefragung mit Unterstützung der Module:

GLOBAL: Vollständige, individuell auf die Bedürfnisse der Unternehmung angepasste Befragung

ZOOM: Themen- oder bereichsspezifische Befragung

KOMBI: Kombination verschiedener Befragungsmethoden: Papier, Online, Interviews

BENCHMARK: Vergleich firmeneigener Ergebnisse mit Mitbewerbern

- Einsatz bewährter Befragungsmethoden und wissenschaftlich aufbereiteter Fragenkataloge



SWISSBENCHMARK

«Die Kundenbefragung lieferte uns äusserst aussagekräftige Informationen zur Verbesserung unserer Kundenpflege.»



SWISSBENCHMARK

„Die regelmässig erhobenen Kennzahlen leisten einen wichtigen Beitrag für eine weitsichtige und zukunftsorientierte Unternehmensentwicklung.“



SWISSBENCHMARK

«Mit der ZOOM-Befragung konnten wir wertvolle Rückschlüsse für die Nachbetreuung unserer Kunden ziehen.»

