



## Seminar **Befragen Sie Ihre Kunden methodisch und gezielt**

Chancen und Potenziale

Systematisches Vorgehen

Umsetzung der Erkenntnisse

**Teilnehmer** Unser Seminar wendet sich an Führungskräfte und Mitarbeiter/innen im Marketing, Vertrieb, Rezeption, Kundencenter, Qualitätsmanagement oder Beschwerdemanagement.

**Nutzen** Über Kundenbefragungen können Unternehmen vielfältige Erkenntnisse gewinnen. Primäre Ziele sind die Optimierung der Kundenbindung und die Gewinnung neuer Kunden. Das Potenzial von Kundenbefragungen reicht aber noch weiter: Kundenrückmeldungen sind heute Bestandteil der meisten Qualitätsmanagementsysteme. Sie verändern die Produkte oder Dienstleistungen und verbessern die Marktchancen jedes Unternehmens.

Dies setzt aber in einem besonderen Maße methodische Kenntnisse voraus, wie Befragungen zu konzipieren, durchzuführen und auszuwerten sind. Im Seminar finden Sie Antworten auf folgende Fragen:

- Wie können Sie von einer Kundenbefragung profitieren?
- Auf welche Fallstricke sollten Sie achten?
- Welches Konzept ist für Ihre tägliche Arbeit geeignet?
- Wie führen Berichte, Kommentare und Beschwerden systematisch zu einer Qualitätsverbesserung Ihres Unternehmens?

**8. September 2010**

**9:00 – 17:00 Uhr**

Mercure Hotel  
Duisburg City  
Landfermannstr. 20

**47051 Duisburg**

(ca. 600 Meter vom  
Hauptbahnhof)

**Dipl.-Soz. Ute Kerber** ist als Geschäftsführerin verantwortlich für die Marktforschung der Lindauer Qualitäts- & Marktforschung GmbH (Mainz). Sie hat langjährige Erfahrungen in der Projektleitung nationaler und internationaler Kundenzufriedenheitsprojekte von der konzeptuellen Entwicklung über Durchführung und Reporting bis zur Entwicklung und Ableitung von Handlungsempfehlungen. Im Rahmen der Kundenforschung hat sie zahlreiche Workshops zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durchgeführt.



## Kundenbefragung mit System

### Grundlagen

- o Kundenbefragung und Kundenzufriedenheit
- o Kundenbefragung: Gut gemacht!
- o Kernstück Fragebogen
- o Kernstück offener Kommentar
- o Kernstück Beschwerde
- o Auswertung und Bericht

### Ihre Kundenbefragung

- o Was gibt es heute in Ihrem Betrieb / was wird gewünscht?
- o Zielgruppen
- o Kontaktmethode
- o Inhalte
- o Bei bestehenden Befragungen: Vor- und Nachteile
- o Entwickeln des Grobkonzeptes: Ziel, Zielgruppe, Methode
- o Inhalte der Befragung

### Umsetzung der Ergebnisse

- o Vorstellung und Interpretation
- o Welches sind die Stärken und Schwächen aus Kundensicht?
- o Wie lassen sich die Ergebnisse erklären?
- o Welche Handlungsfelder leiten sich daraus ab?
- o Umsetzung der Ergebnisse
- o Ableiten von Maßnahmen
- o Setzen von Zielen und Erstellung von Aktionsplänen
- o Wie geht es dann weiter?
- o Kundenbefragung im Verbesserungskreislauf

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotelempfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Sie stimmen zu, dass wir Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen aufnehmen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktage vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über andere Veranstaltungen informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort, und Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr.

**Datum** 8. September 2010 in Duisburg

**Gebühr** 340 € zzgl. MwSt.

**Anmeldung** Firma .....  
Abteilung .....  
Vorname und Name .....  
Funktion .....  
Straße .....  
Postleitzahl und Ort .....  
Telefon .....  
Telefax .....  
E-Mail .....  
  
Datum und Unterschrift .....