



L · Q · M

KUNDENFocus Gewerbe 2010

Pflege und Ausbau der Kundenbeziehung zu Ihren Gewerbekunden

- ▶ Kennen Sie die Bedürfnisse, Erwartungen und die Wechselbereitschaft Ihrer Gewerbekunden?
- ▶ Wissen Sie, was Ihre Kunden bewegt und wie zufrieden sie mit Ihnen als öffentlich-rechtlicher Entsorger sind?
- ▶ Wie bekannt sind Ihren Gewerbekunden bestimmte Entsorgungsleistungen, Angebote und Services? Welche Leistungen werden vermisst?

In seiner dritten Auflage liefert der KUNDENFocus Gewerbe 2010 wieder allen teilnehmenden VKS im VKU-Mitgliedsbetrieben kostengünstig die Möglichkeit, die Kundennähe und das Wissen um die Bedürfnisse dieser Schlüsselkunden zu stärken. Unterstützt wird das Projekt vom Verband kommunaler Abfallwirtschaft und Stadtreinigung im VKU (VKS im VKU).

Mit den Ergebnissen können Sie ...

- die Kundenbindung ihrer Key-Account Kundengruppe Gewerbe verbessern,
 - Ihren Gewerbekunden maßgeschneiderte Angebote und Entsorgungskonzepte anbieten,
 - Entsorgungsleistungen und Servicequalität zielgruppengerecht optimieren, und dadurch
- ... zukunftsfähig bleiben in Zeiten erhöhten Konkurrenz- und Preisdrucks.

Inhalte des KUNDENFocus Gewerbe 2010:

- Die Befragung ermittelt Daten zu folgenden Themenfeldern: Globalzufriedenheit; Zufriedenheit mit Leistungsbereichen und Einzelleistungen; Bekanntheit und Image; Interesse und Bedarf an Entsorgungsleistungen, Kontaktwunsch.
- Alle Teilnehmer am „KUNDENFocus GEWERBE 2010“ erhalten einen individualisierten Ergebnisbericht. Für ein Benchmarking stehen jedem Teilnehmer die anonymisierten Werte des Best Case, des Worst Case sowie der Mittelwert aller teilnehmenden Betriebe zur Verfügung.

Sie möchten weitere Informationen zum KUNDENFocus Gewerbe 2010? Nutzen Sie unser Formular auf der Rückseite!



Mit Unterstützung des



Stimmen bisheriger Teilnehmer:

» **Kundenzufriedenheit ist für die Stadtreinigung Hamburg wichtigster Maßstab zur Steuerung der vertrieblichen Aktivitäten. Mit dem KUNDENFocus Gewerbe wissen wir auch im Vergleich zu Anderen genau, wo wir stehen.**«

Jens Ohde, Abteilungsleitung
Zentrale Kundenberatung,
Entsorgung und Vertrieb der
Stadtreinigung Hamburg

» **Der KUNDENFocus bietet für den EAD einen guten Anlass, im Abstand von zwei Jahren unsere Leistungen zu überprüfen, diese zu verbessern, sowie Schwachpunkte abzustellen.**«

Wolfgang Krause, Stellv. Betriebsleiter des Eigenbetriebs Abfallwirtschaft und Stadtreinigung der Stadt Darmstadt

» **Mit Hilfe des KUNDENFocus Gewerbe 2006 hat die ESO zahlreiche konstruktive Ansätze für eine Erhöhung der Zufriedenheit ihrer Kunden erhalten.**«

Dirk Schäfer, Leiter Vertrieb der ESO
Offenbacher Dienstleistungs GmbH

» **Die umfangreiche Analyse hat uns dabei geholfen, neue Geschäftsfelder zu identifizieren und in unser Dienstleistungsangebot aufzunehmen.**«

Volker Lange, Unternehmenskommunikation der Wirtschaftsbetriebe Duisburg

Senden Sie einfach ein Fax an: +49 (0) 6131/ 97 212-10

- Ja, bitte senden Sie uns ausführliche, kostenlose Informationen über den „KUNDENFocus Gewerbe 2010“ zu.
- Ja, bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf, um einen Termin für eine unverbindliche, persönliche Vorstellung des „KUNDENFocus Gewerbe 2010“ vor Ort zu vereinbaren. Diese ist für Sie selbstverständlich kostenlos.

.....
Name, Vorname

.....
Funktion

.....
Kommune, Gesellschaft, Firma

.....
Straße, Hausnummer

.....
PLZ, Ort

.....
Telefon, Fax

.....
E-Mail

STRATEGIEN FÜR ERFOLG

Die Lindauer Qualität & Marktforschung, hervorgegangen aus der Lindauer Managementberatung, bietet Ihnen ein breites Leistungsspektrum von der Informationsgewinnung bis zur Umsetzung. Traditionell sind wir stark in den Schwerpunkten Versorgungs-, Entsorgungs-, Kommunal- und Immobilienwirtschaft. Neu hinzugekommen sind die Kompetenzschwerpunkte Automobil und Motorrad, Gesundheitswesen, Versicherungs- und Finanzdienstleistung.

Ihre Ansprechpartnerin:

Frau Ute Kerber
Geschäftsführerin
Lindauer Qualität- & Marktforschung GmbH
Ritterstr. 16
55131 Mainz

Telefon: +49 (0) 6131/ 97 212-16

Fax: +49 (0) 6131/ 97 212-10

Internet: www.l-q-m.de

E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de



Unterstützt durch den:

