

Kontakt + Information über  
[www.fbinnovation.com](http://www.fbinnovation.com)

## Befragungsinstrumente Pro und Contra

(teilweise entnommen aus: Armin Töpfer „Kundenzufriedenheit messen und steigern“, Luchterhand, 2. Aufl. 1999)

Kriterien	Instrumente			
	Online- Befragung	Schriftliche Befragung	Telefonische Befragung	Persönliche Befragung
<b>Rücklaufquote/ Ausschöpfung</b>	niedrig bis mittel (10-50%)	relativ niedrig (10-25%)	hoch (60-80%)	sehr hoch (über 80%)
<b>Kosten pro befragte Person</b>	niedrig (<40 €)	niedrig (<40 €)	mittel (50-80 €)	hoch (>200 €)
<b>Durchführungszeit</b>	gering (2-4 Wochen)	gering (3-5 Wochen)	mittel (4-6 Wochen)	hoch (4-8 Wochen)
<b>Möglicher Interviewer-einfluss</b>	ausgeschlossen	ausgeschlossen	relativ groß groß ( daher professionelle Interviewer ohne Eigeninteresse erforderlich )	
<b>Erreichbarkeit der Befragten</b>	hoch	hoch	mittel, oft erst nach Terminvereinbarung	niedrig, immer Terminvereinbarung
<b>Spontane Antworten</b>	können kaum erfasst werden	können kaum erfasst werden	werden erfasst	werden erfasst
<b>Evt. Nachfragen, Missverständnisse</b>	können kaum geklärt werden	können kaum geklärt werden	können geklärt werden	können geklärt werden
<b>Anforderungen an Interviewer</b>	keine	keine	hoch	sehr hoch
<b>Qualitative Aussagefähigkeit des Datenmaterials</b>	begrenzt	begrenzt	mittel bis hoch	hoch
<b>Akzeptanz beim Kunden</b>	nur bei exzellenter, prägnanter Fragebogengestaltung erzielbar	nur bei exzellenter, prägnanter Fragebogengestaltung erzielbar	bis zur mittleren Führungsebene ok, Qualität des Gesprächs ist wichtig	gut, weil Profis den Wert der Befragung erläutern können, auch bei Top-Leuten
<b>Empfehlung</b>	Voraussetzung ist Internetzugang für die gesamte Zielgruppe	Ökonomischer und gut geeignet bei großer Anzahl von Endkunden (>1000)	gut geeignet bei <1000 aktiven Kunden, bei Nachfassaktionen, bei Kundenverlust	optimale Vorbereitung ist entscheidend, Zeit des Kunden ist wertvoll

Anmerkung: in manchen Fällen können verschiedene Instrumente auf die verschiedenen Kundengruppen angewandt werden.

<b>Member of ESOMAR The World Association of Research Professionals</b>			
FBIInnovation GmbH Postfach 21 02 32 D-41428 Neuss	Vellbrüggener Str. 27 41469 Neuss-Norf Germany	HRB Neuss 8430 Geschäftsführer: Fritz Brandes VAT/Ust.-Nr. DE 179882389	Fon: +49 2137 91788-0 Fax: +49 2137 91788-17 email: info@fbinnovation.de