











## Checkliste für Kundenbefragungen

### 1. Was sind die Ziele der Untersuchung?

-  Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erhöhen
-  Marktpotenziale erkennen
-  Werbeplanung und Werbeerfolgskontrolle
-  Kunden(wert-)analyse
-  Position des Unternehmens im Wettbewerb
-  Unternehmenswert-Ermittlung (Due Diligence)

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

### 2. Was sind die Informationsziele und wofür brauche ich die Informationen?

-  Kundenzufriedenheit
  - Kundenzufriedenheit allgemein
  - Zufriedenheit mit ausgewählten Leistungsbereichen (z.B. Kundendienst, Produkt, Verkauf/Händler, Beratung)
  - Ursachen für Zufriedenheit und Unzufriedenheit
  - Prioritätenliste für Verbesserungsmaßnahmen (die die Kundenzufriedenheit am effizientesten steigern)
  - Kontrolle der Verbesserungsmaßnahmen
  - Stärke der Kundenbindung
  
-  Marktpotential
  - Kenntnis des Leistungsangebotes bei vorhandenen Kunden
  - Kenntnisstand bei potenziellen Kunden
  - Chancen des Leistungsangebotes bei Kunden
  
-  Werbeplanung und Erfolgskontrolle
  - Mediennutzung der Zielgruppe zur Festlegung der Werbemittel
  - Umsatzentwicklung zur Erfolgskontrolle
  - Bekanntheitsgrad (-verbesserung)
  - Imageveränderungen
  
-  Kundenanalyse
  - Festlegung von Kundengruppen (Kundensegmentierung)
  - Grad der Kundenbindung
  - Kundenwert: lohnt sich der Aufwand für Besuche und Sondermaßnahmen?

*Member of* **ESOMAR** *The World Association of Research Professionals*



## Wettbewerbsanalyse

- Stärken-/Schwächen-Analyse
- Benchmarking-Aspekte
- Imagefaktoren
- Rangordnung der wichtigsten Wettbewerber



## Für wen benötige ich die Informationen?

### ◆ Interne Empfänger

- Geschäftsleitung/Vorstand
- Marketing-/Vertriebs-/Serviceleitung
- Qualitätsmanagement
- Entwicklung oder Produktion

### ◆ Externe Empfänger

- Kunden
- Zertifizierungsstellen
- Banken
- Medien



## Wann benötige ich die Informationen?

- einmalig und schnell für kurzfristige Entscheidungen
- fortlaufend zur Absicherung und Kontrolle meiner Entscheidungen

### 3. Welches Datenmaterial wird verwendet?

- bereits vorliegendes Material (Qualität der Daten – Erhebungsdatum, Trends, Repräsentativität)
- Daten müssen erhoben werden
- oder beides

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

### 4. Wer soll befragt werden?

- alle aktiven Kunden (Vollbefragung)
- Stichprobe (Zufallsauswahl x % von allen Kunden)
- ausgewählte (z.B. nur A- und B-) Kunden
- verlorene Kunden
- (potenzielle) Wunschkunden
- Händler
- Geschäftsführer
- Einkäufer
- Service- bzw. Produktnutzer (Endkunden)

Member of **ESOMAR** The World Association of Research Professionals

FBInnovation GmbH  
Postfach 21 02 32  
D-41428 Neuss

Vellbrüggener Str. 27  
41469 Neuss-Norf  
Germany

HRB Neuss 8430  
Geschäftsführer: Fritz Brandes, MBA  
VAT/Ust.-Nr. DE 179882389

Fon: +49 2137 91788-0  
Fax: +49 2137 91788-17  
email: [info@fbinnovation.de](mailto:info@fbinnovation.de)

## 5. Wo sollen die Informationen erhoben werden?

- national (innerhalb Deutschlands)
- international (europaweit, weltweit, auf bestimmte Regionen begrenzt)

## 6. In welcher Sprache soll befragt werden?

- Deutsch
- Englisch
- Landessprache
- regional einheitliche Sprache (z.B. Chinesisch in Asien, Spanisch in Südamerika, Englisch in Nordeuropa, Russisch in Osteuropa)

## 7. Wer führt die Marktforschung bzw. Kundenbefragung durch?

### ◆ Eigenes Personal, wenn

- freie Kapazitäten bzw. freie Ressourcen
- Befragungs- und Analyse-Know-how vorhanden
- Erfahrung und Software vorhanden
- Interessenskonflikte, Färbung der Ergebnisse tolerierbar
- Auswertung, Analyse und Interpretation gewährleistet

### ◆ Externes Institut, wenn

- Branchenerfahrung vorhanden
- Objektivität und Neutralität unverzichtbar
- professionelle Auswertungsverfahren
- neutrale Präsentation
- gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- zügige Abwicklung erforderlich

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

## 8. Wie präsentiere ich die Daten?

### ◆ Ergebnisse in Abhängigkeit vom Empfänger der Informationen

- Tabellen, Diagramme, Text
- Zusammenfassung (Management Summary)
- PowerPoint-Präsentation des Analysten
- Weiterverwendung, z.B. im CRM
- kombinierte Auswertung mit anderen Daten
- Feedback-Bericht für Kunden
- Besondere Berichte für Dritte (Banken, Presse etc.)

**Für weitere Informationen klicken Sie auf Kontakt. Oder faxen Sie uns diesen Fragebogen mit Ihren Vorüberlegungen und Wünschen – wir schicken Ihnen dann unverzüglich ein Preisangebot: FAX Nr. +49 (0) 2137 - 9178817**

*Member of* **ESOMAR** *The World Association of Research Professionals*

FBInnovation GmbH  
Postfach 21 02 32  
D-41428 Neuss

Vellbrüggener Str. 27  
41469 Neuss-Norf  
Germany

HRB Neuss 8430  
Geschäftsführer: Fritz Brandes, MBA  
VAT/Ust.-Nr. DE 179882389

Fon: +49 2137 91788-0  
Fax: +49 2137 91788-17  
email: [info@fbinnovation.de](mailto:info@fbinnovation.de)