

BIG Interne Kundenzufriedenheitsanalyse

Ein Unternehmens-/Geschäftsbereich (Business Unit) oder eine Abteilung kann die Zufriedenheit messen von:

- ❖ Kunden außerhalb des Unternehmens (externe, klassische Kundenzufriedenheitsanalyse) oder
- ❖ Mitarbeitern des Unternehmens (interne Kundenzufriedenheitsanalyse)

Die interne Kundenzufriedenheitsanalyse bietet sich für Unternehmensbereiche und Abteilungen an, die andere Unternehmensbereiche, die internen Kunden also, mit bestimmten Diensten oder Waren unterstützen, z.B.

- ❖ IT Services
- ❖ Personalabteilung
- ❖ Marketing- und Vertriebservices
- ❖ Fuhrpark-, Büro- bzw. Einrichtungsverwaltung / Facility Management
- ❖ Catering und Kantinenversorgung
- ❖ Betriebssicherheits- bzw. Gesundheitsdienst

Kontakt + Information über
www.fbinnovation.com

Die wichtigen, wesentlichen Schritte sind:

- 1. Fragen** *Konzept / Fragebogen (schriftlich, online, mündlich)
Sie bestimmen die Ziele und Zielgruppen für die Befragung. Wir unterstützen Sie dabei, bei der Zusammenstellung des Fragenkatalogs und bei der Auswahl des am besten geeigneten Befragungsinstruments. Sie schreiben einen erläuternden Ankündigungsbrief an die internen Kunden. Wenn Sie es wünschen, führen wir die Befragung (national o. weltweit) durch und erfassen die Antworten.*
- 2. Antworten** *Erfassung, Eingabe, Auswertung, Bericht
Wir geben die Antworten in ein geeignetes Software-Programm ein, analysieren die Ergebnisse und erstellen einen Report. Nach wenigen Tagen erhalten Sie Ihre Auswertung in der zuvor vereinbarten Form.*
- 3. Reaktion** *Feedback an Teilnehmer, Diskussion in Workshops
Auf Wunsch führen wir eine Ergebnispräsentation durch und unterstützen Sie in Ihren Workshops. Als neutraler Außenstehender können wir zur objektiven Deutung und Umsetzung der Ergebnisse wesentlich beitragen.*
- 4. Ergebnisse** *Umsetzung der Ergebnisse, Kontrolle, Wiederholung
Sie bestimmen, ob und wann Sie zwecks Erfolgs- und Trendkontrolle eine neue Analyse durchführen möchten.*

bitte lesen Sie weiter ➔

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

Warum FBInnovation dabei helfen kann:

- ❖ FBInnovation bietet in allen Phasen der internen Kundenbefragung (Planung/ Konzeption, Prozessmanagement, Folgeprozesse) Unterstützung an und steuert die Erfahrungen anderer Unternehmen sowie den neuesten Stand von Forschung und Lehre bei.
- ❖ FBInnovation dient der Belegschaft und der Unternehmensleitung als Treuhänder, Mittler und glaubhafter Garant der Anonymität der Mitarbeiter (ohne dass dadurch der Nutzen der Ergebnisse eingeschränkt wird).
- ❖ FBInnovation bietet vergleichende interne Kundenbefragungen für andere Unternehmensbereiche und Wiederholungsmessungen nach vereinbarten Zeitabständen mit Trendanalyse.
- ❖ Außerdem: ggf. externe Kundenbefragungen, um die Außenwirkung und Kundenorientierung der Belegschaft zu messen und wertvolle Erkenntnisse durch Abgleich von externer u. interner Kundenzufriedenheitsmessung zu gewinnen.

Projektziele können sein:

- ❖ Messen, wie die internen Kunden die Dinge sehen (Vergleich der Wünsche/ Erwartungen mit dem subjektiv wahrgenommenen Erfüllungsgrad)
- ❖ Stärken und Schwächen identifizieren
- ❖ Verbesserungsmaßnahmen, um Stärken auszubauen, Schwächen zu reduzieren
- ❖ Kommunikative Ziele (verbesserte Kooperation zwischen Abteilungen, Ausbau einer „Feedback-Kultur“)
- ❖ Schaffung/Ermittlung von Grundlagen für das ISO 9001-Qualitätshandbuch, für Balanced Scorecard, Knowledge Management und andere Instrumente.

Mögliche Themenabschnitte eines Fragebogens

1. Service-/Produktleistung (Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität usw.)
2. Vergleich mit externen Anbietern gleicher oder ähnlicher Dienste
3. Zusammenarbeit/Kooperation/Kundenorientierung
4. Verhalten und Auftreten der Mitarbeiter
5. Information und Kommunikation
6. Reklamationsbearbeitung
7. Image und Vertrauen
8. Demografische Details

Kontakt + Information über
www.fbinnovation.com

Weitere Informationen erhalten Sie gerne unter Tel.+ 49 (0) 2137 – 917880

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