



INFORMATIONSBROSCHÜRE



Kundenbefragungen

Konzeption, Durchführung und Auswertung

Telefonisch – Schriftlich – Online – Vor Ort



Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Leistungen und Services des Auftraggebers
- Identifikation und Ergreifung von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit für eine langfristige Kundenbindung sowie eine Erhöhung der Weiterempfehlungsneigung



Umsetzung

- Entwicklung eines individuellen Befragungsinstruments
- Stichprobengröße abhängig von der Größe des Kundenstamms
- Befragung je nach ausgewähltem Medium (telefonisch, schriftlich, online, face-to-face)



Ergebnisse

- Erstellung eines Gesamtergebnisberichts inkl. Differenzierung nach Teilzielgruppen
- Exakte Informationen über Zufriedenheit und (zukünftige) Bedürfnisse der Kunden
- Identifikation ungenutzter Unternehmenspotenziale sowie Bereiche expliziten Handlungsbedarfs

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.2 Projektplanung

Festlegung der Projektparameter in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber

- Definition und Gewichtung der allgemeinen Informationsziele der Befragung
- Exakte Festlegung der Zielgruppen und Zielgruppenszusammensetzung
- Abstimmung von Besonderheiten der Zielgruppenansprache
- Festlegung des Befragungskanals (telefonische, schriftliche oder Online-Befragung)
- Festlegung sämtlicher Maßnahmen zur Steigerung der Response Rate (Ankündigung der Befragung im Vorfeld, Incentivierung etc.)
- Festlegung grundsätzlicher Vorgaben der Ergebnisauswertung und Auswertungsaufbereitung
- Zeitliche Projektplanung



Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungskonzeption an ein unabhängiges Institut

Wissenschaftliche Fundierung

- Konsequente Berücksichtigung gemeingültiger Vorgaben der empirischen Sozialforschung

Expertise

- Rückgriff auf einen breiten Erfahrungsschatz in der Befragungskonzeption

Individualität

- Professionelle Integration Ihrer individuellen Informationsziele

Externe Perspektive

- Vermeidung von Betriebsblindheit in der Erhebungsgestaltung

Imagewirkung

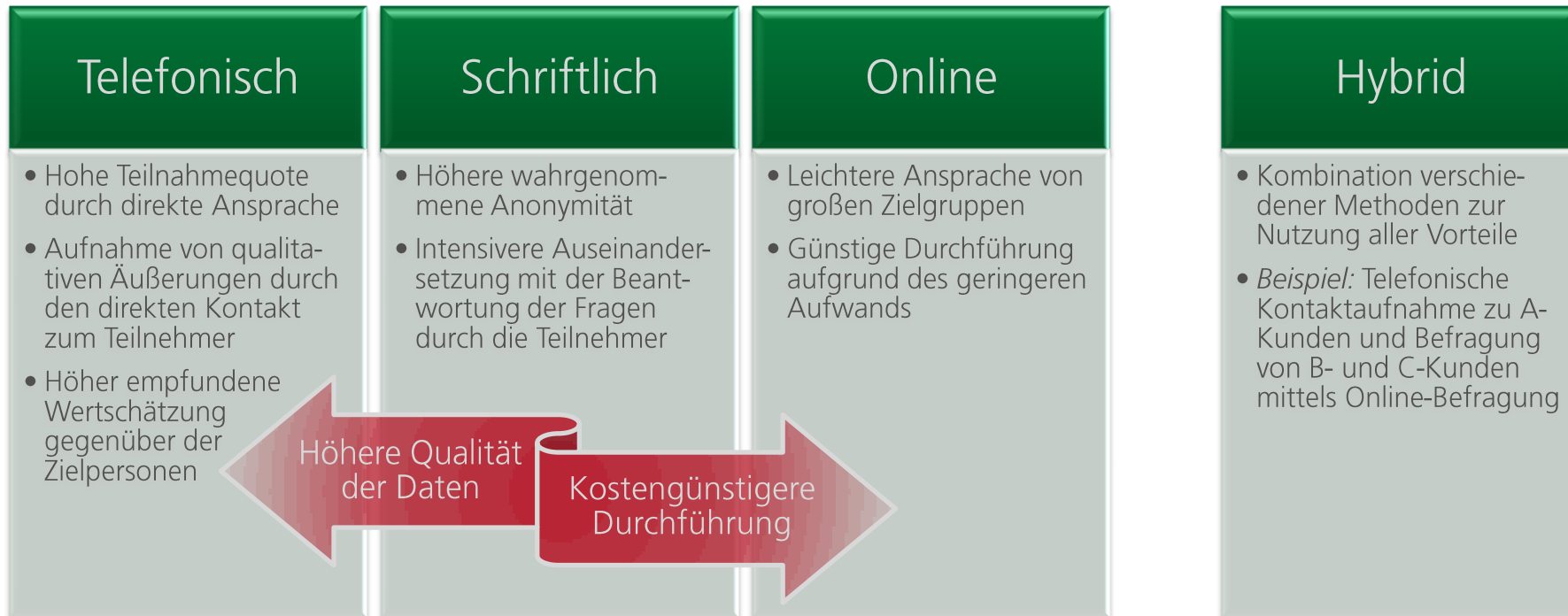
- Wertigkeitssteigerung der Erhebung in der Außenwirkung



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.2 Projektplanung

Festlegung des Befragungskanals – Bewertung möglicher Durchführungsarten



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.3 Projektvorbereitung

Fragebogenentwicklung – Der Kern der Befragung

- Individuelle Entwicklung eines Fragebogens für die Informationsbereiche
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundenwünsche/-erwartungen
 - Differenzierungskriterien (Persönliche/demographische Informationen, Kundengruppenzugehörigkeit etc.)
- Identifikation unterscheidbarer Dimensionen der Zielinformationen
- Entwicklung von Einzelaspekten zur Beschreibung der Dimensionen
- Einbezug bestehender Indizes (NPS o.ä.)
- Umsetzung sämtlicher Anforderungen der empirischen Sozialforschung an eine belastbare Datenerhebung (Validität (intern/extern), Reliabilität, Objektivität, Praktikabilität)
- Festlegung optimaler, fragebezogener Skalen

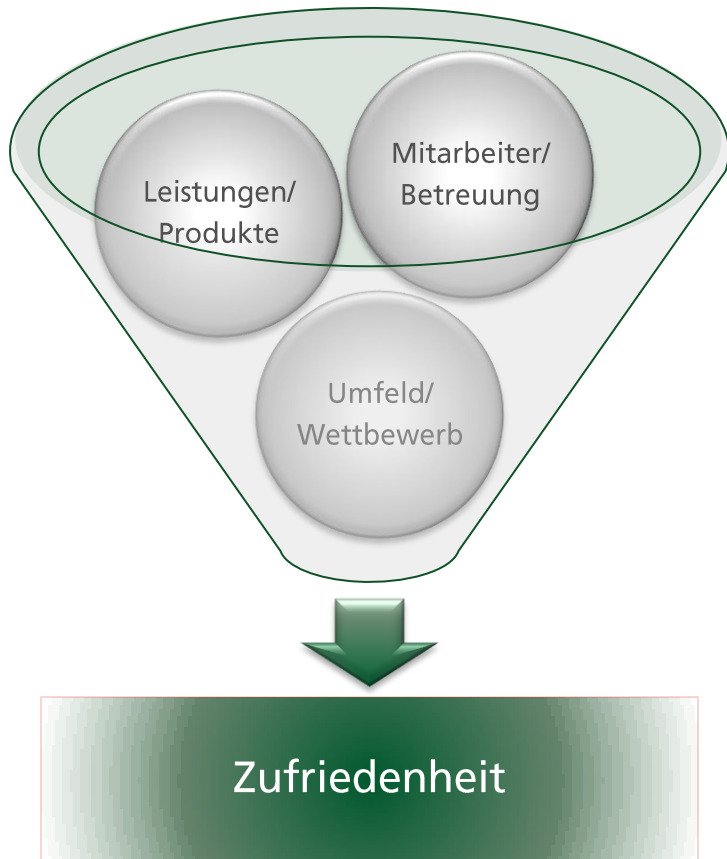


1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.3 Projektvorbereitung

Fragebogenentwicklung

Beispielhafte Zufriedenheitsdimensionen



Dimensionen	Aspekte
Mitarbeiter/ Betreuung	<ul style="list-style-type: none">▪ Freundlichkeit der Mitarbeiter▪ Kompetenz der Mitarbeiter▪ Zuverlässigkeit der Mitarbeiter▪ ...
Leistung/ Produkte	<ul style="list-style-type: none">▪ Angebotsbreite▪ Angebotstiefe▪ Geschwindigkeit der Leistungserstellung▪ ...
Umfeld/ Wettbewerb	<ul style="list-style-type: none">▪ Öffnungs-/Erreichbarkeitszeiten▪ De-facto Erreichbarkeit▪ Empfundener Mehrwert im Vergleich zum Wettbewerb▪ ...
...	<ul style="list-style-type: none">▪ ...

Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsdurchführung an ein unabhängiges Institut

Manpower

- Kostenoptimale Bereitstellung von Personalkapazitäten

Infrastruktur

- Vorhandene technische und logistische Hilfsmittel unabhängig vom Befragungskanal

Erfahrung

- Effiziente Durchführung durch erfahrenes und geschultes Personal

Professionalität

- Gewährleistung eines professionellen Umgangs mit Ihren Kunden

Objektivität

- Unabhängige Datenerfassung ohne Beeinflussung durch vorgefertigte Meinungen



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.4 Durchführung

Übernahme sämtlicher operativer Projektphasen durch die Consulimus AG

- Möglichkeit zur Umsetzung der Befragung via
 - Telefonische Befragung (CATI)
 - Pen-and-Paper-Befragung (physischer Fragebogen)
 - Online-Fragebogen
 - Vor Ort Befragung
- Graphische Anpassung an Corporate Design-Vorgaben des Auftraggebers
- Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen der Befragungsdurchführung unabhängig von gewähltem Befragungskanal
 - Druck / Programmierung CATI-Tool / Onlinebefragungs-Tool
 - Umsetzung der entwickelten Kommunikationsmaßnahmen
- Rohdatenverarbeitung
 - Digitalisierung rückläufiger physischer Fragebögen / Export der Ergebnisse aus der Online-Datenbank bzw. aus CATI-Tool
 - Prüfung der Rohdaten bzgl. Vollständigkeit, Plausibilität und ggf. Rechtschreibung / Form



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.5 Durchführung schriftlich

Fragebogenentwicklung – Beispielhafte Fragebogen- und Layoutgestaltung bei schriftlichen Befragungen



Kundenbefragung

„Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind“

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Volksbank Vogtland eG

1. Allgemeine Angaben

Von welcher Niederlassung der VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft (kurz: VON ESSEN Bank) werden Sie befragt?

Essen Berlin Stuttgart Braunschweig

Wie lange sind Sie schon Kunde bei der VON ESSEN Bank?

Weniger als 1 Jahr 1 bis unter 2 Jahre 2 bis 5 Jahre Mehr als 5 Jahre

Wie sind Sie auf die VON ESSEN Bank aufmerksam geworden?

Zeitung Internet Weiterempfehlung Sonstiger: _____

2. Allgemeine Bewertung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der VON ESSEN Bank?

Sehr zufrieden Eher zufrieden Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service bei der VON ESSEN Bank?

Sehr zufrieden Eher zufrieden Weder noch Eher unzufrieden Unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten bezüglich der Dienstleistungs- und Servicequalität bei der VON ESSEN Bank?

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Weder noch	Eher unzufrieden	Unzufrieden
Öffnungszeiten der Niederlassungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technische Erreichbarkeit Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit und Engagement Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratungswilligkeit Ihres Kundenverters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diskussion bei persönlichen Beratungsgesprächen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehlerfreiheit bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Haben Sie sich in den letzten zwölf Monaten einmal bei der VON ESSEN Bank beschwert?

Ja Nein

Falls Ja: Hatten Sie den Eindruck, dass Ihre Beschwerde ernst genommen wurde?

Ja Nein

Und wurde Ihre Beschwerde auch zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Ja Nein

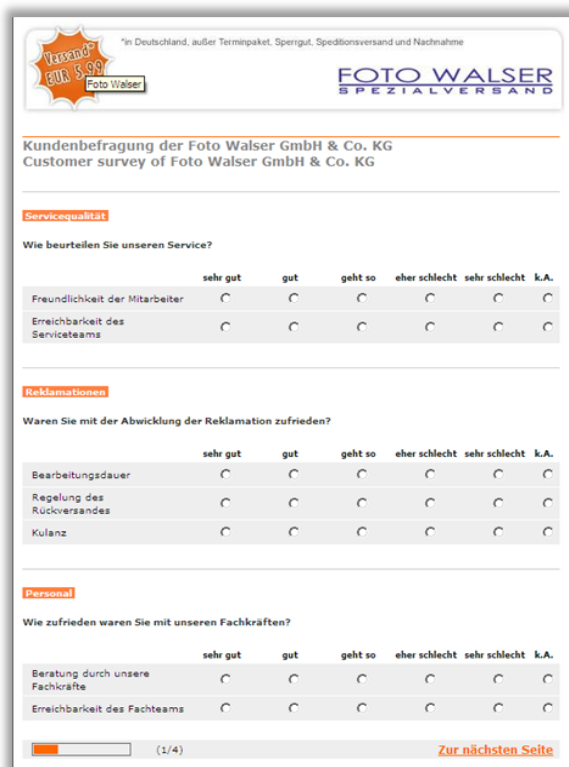
3. Kundenbefragung 2011 - „Zufriedenheit“

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.6 Durchführung online

Fragebogenumsetzung online

Beispielhafte Darstellung von Variationsmöglichkeiten
in der Fragen- und Layoutgestaltung



Waren?
EUR 5,99
Foto Walser

*in Deutschland, außer Terminpaket, Sperrgut, Speditionsversand und Nachnahme

FOTO WALSER
SPEZIALVERSAND

Kundenbefragung der Foto Walser GmbH & Co. KG
Customer survey of Foto Walser GmbH & Co. KG

Servicequalität

Wie beurteilen Sie unseren Service?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit des Serviceteams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Reklamationen

Waren Sie mit der Abwicklung der Reklamation zufrieden?

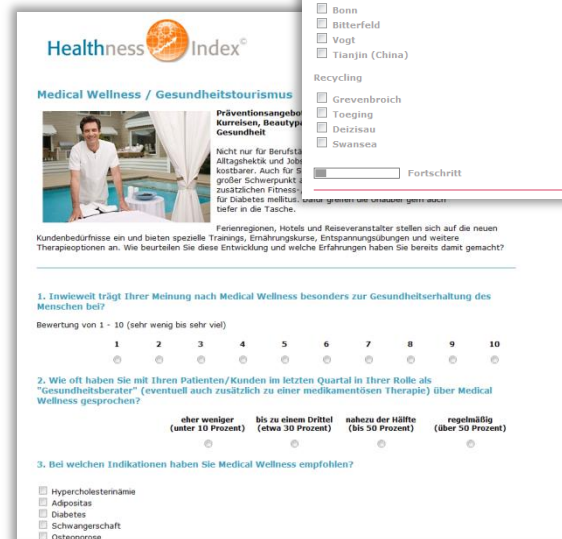
	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Bearbeitungsdauer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regelung des Rückversandes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Personal

Wie zufrieden waren Sie mit unseren Fachkräften?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Beratung durch unsere Fachkräfte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit des Fachteams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(1/4) [Zur nächsten Seite](#)



Healthness Index

Medical Wellness / Gesundheitstourismus

Präventionsangebote, Kurseinheiten, Beauty & Gesundheit

Nicht nur für Berufstätige, Abgänger und Job-kostbarer. Auch für 5 großer Schwerpunkte zusätzlichen Fitness für Diabetes mellitus, tiefer in die Tasche...

Feierregionen, Hotels und Reiseveranstalter stellen sich auf die neuen Kundenbedürfnisse ein und bieten spezielle Trainings, Ernährungskurse, Entspannungsübungen und weitere Therapieoptionen an. Wie beurteilen Sie diese Entwicklung und welche Erfahrungen haben Sie bereits damit gemacht?

1. Inwieweit trägt Ihrer Meinung nach Medical Wellness besonders zur Gesundheitserhaltung des Menschen bei?

Bewertung von 1 - 10 (sehr wenig bis sehr viel)

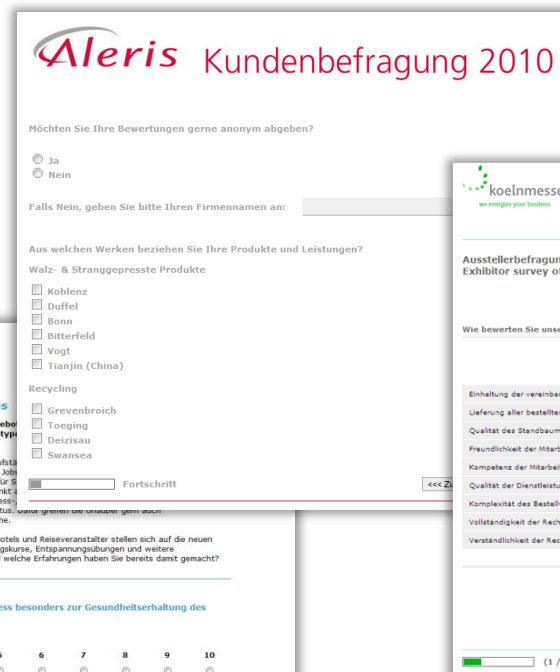
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Wie oft haben Sie mit Ihren Patienten/Kunden im letzten Quartal in Ihrer Rolle als "Gesundheitsberater" (eventuell auch zusätzlich zu einer medikamentösen Therapie) über Medical Wellness gesprochen?

eher weniger (unter 10 Prozent) bis zu einem Drittel (etwa 30 Prozent) nahezu der Hälfte (bis 50 Prozent) regelmäßig (über 50 Prozent)

3. Bei welchen Indikationen haben Sie Medical Wellness empfohlen?

- Hypercholesterinämie
- Adipositas
- Diabetes
- Schwangerschaft
- Osteoporose



Aleris Kundenbefragung 2010

Möchten Sie Ihre Bewertungen gerne anonym abgeben?

Ja
 Nein

Falls Nein, geben Sie bitte Ihren Firmennamen an: _____

Aus welchen Werken beziehen Sie Ihre Produkte und Leistungen?

Walz- & Stranggepresste Produkte

- Koblenz
- Duffel
- Bonn
- Bitterfeld
- Vogt
- Tianjin (China)

Recycling

- Grevenbroich
- Toeing
- Deizisau
- Swansea

Fortschritt

<<< Z



koelnmesse
we energize your business

Wir geben Ihrem Business neue Impulse

Ausstellerbefragung der Koelnmesse Service GmbH
Exhibitor survey of Koelnmesse Service GmbH

Wie bewerten Sie unsere Stanbauleistungen bezüglich folgender Aspekte?

	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
Einhaltung der vereinbarten Liefertermine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lieferung aller bestellten Leistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität des Stanbaumaterials / der Ausstattung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der Dienstleistung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komplexität des Bestellvorgangs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vollständigkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

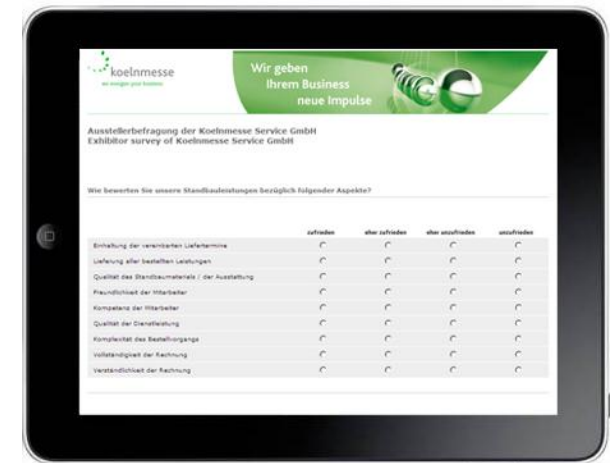
(1 / 4) [Zur nächsten Seite >>](#)

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.7 Durchführung vor Ort

Durchführungsumsetzung vor Ort mit Tablets – Modern und attraktiv

- Durchführung der persönlichen Vor-Ort-Befragung mit dem Einsatz von Tablets
- Erhöhung der Response Rate durch Einsatz moderner, attraktiver Technik
- Simultane Sicherung und Synchronisierung der Befragungsergebnisse mittels der eingesetzten Technik*



* Gewährleistung der automatisierten Verarbeitung und Auswertung der Befragungsergebnisse

Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsauswertung an ein unabhängiges Institut



Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands der Ergebnisaufbereitung

Güte

- Konsequente Datenanalyse durch wissenschaftlich definierte Prozesse

Qualität

- Professionelle, hochwertige Auswertung der Ergebnisse

Design

- Entscheidungsorientierte Aufbereitung und übersichtliche Ergebnisse

Anonymität

- Steigerung der Anonymität der Befragung und Einhaltung des Datenschutzes

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.8 Ergebnisaufbereitung

Kompakte Ergebnisse und zielführende Analysen

- Statistische Auswertung der Befragungsergebnisse entsprechend der im Rahmen der Projektplanung festgelegten Auswertungsinhalte
 - Anfertigung einer Gesamtauswertung
 - Anfertigung von Teilauswertungen nach Zielgruppen
- Clustering von Antworten auf offene Fragestellungen
- Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse entsprechend der Vorgaben der Projektplanungsphase
- Identifikation von Handlungsbedarfen und Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Zufriedenheitssteigerung
- Zusammenfassung der Ergebnisse in einem finalen Bericht
- Persönliche Präsentation der Auswertungsergebnisse (optional)



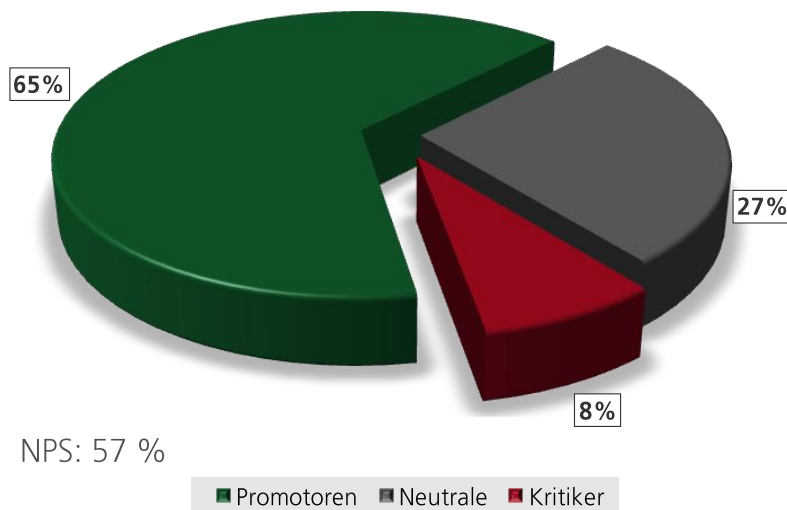
1. Projektvorstellung Kundenbefragung

1.8 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Aufbereitung* – Übergreifende Ergebnisindizes und Darstellung von Gesamtergebnissen

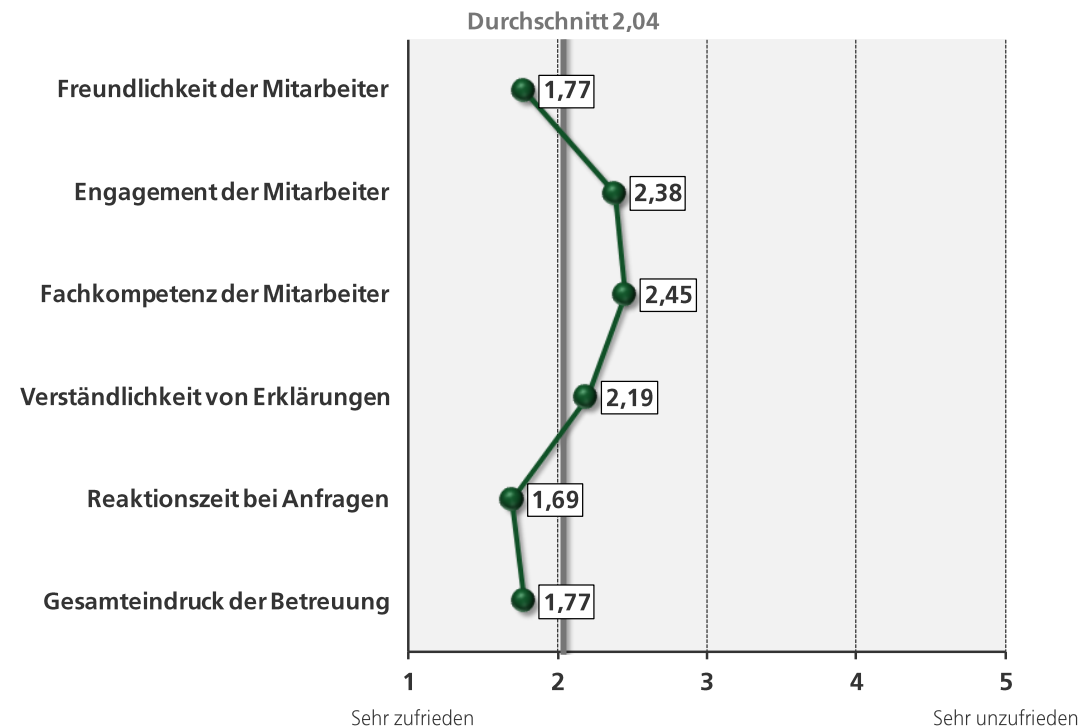


Net Promoter Score



Der Net Promoter Score ist ein Index, der die Netto-Weiterempfehlungsneigung von Kunden ermittelt.
 $NPS = \text{Promoter\%} - \text{Kritiker\%}$

Zufriedenheit mit den Mitarbeitern



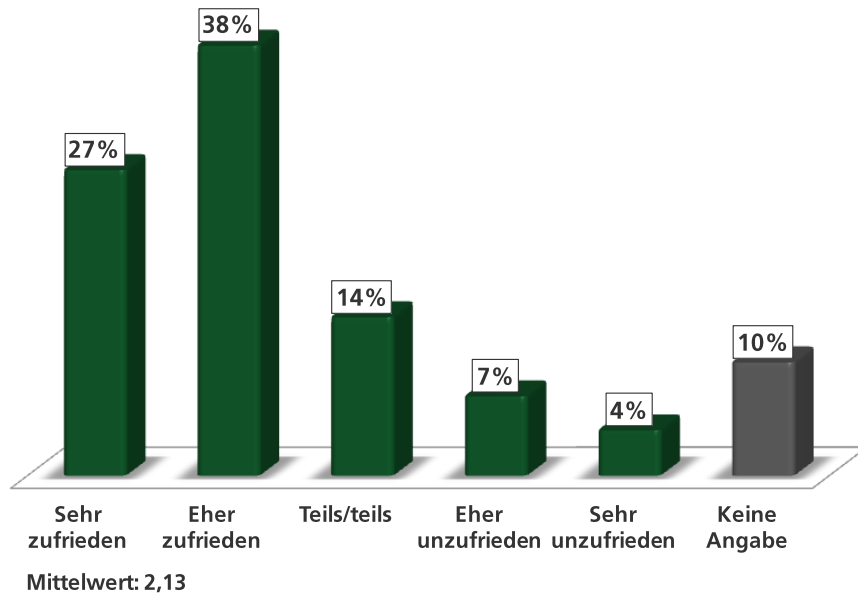
* Anpassbar an das Corporate Design des Auftraggebers

1. Projektvorstellung Kundenbefragung

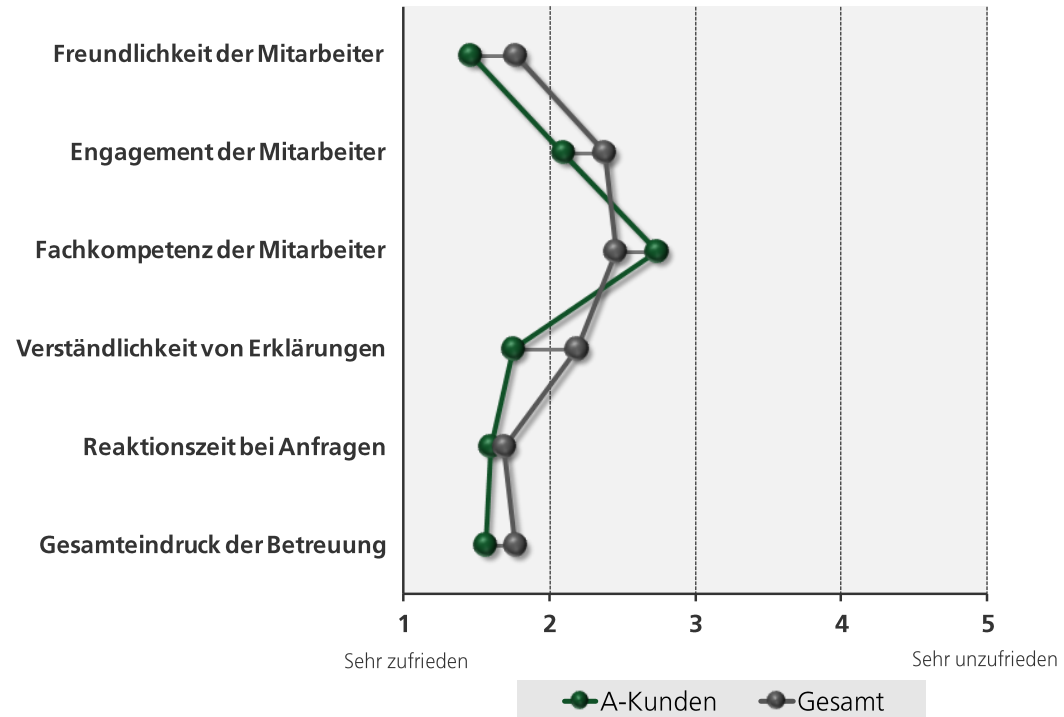
1.8 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Aufbereitung* – Darstellung von Einzelergebnissen und Vergleichen

Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit



Zufriedenheit mit den Mitarbeitern Vergleich A-Kunden und Gesamt



* Anpassbar an das Corporate Design des Auftraggebers



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Telefonische Durchführung europaweit

- Ziel
 - Kontinuierliche, europaweite Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
- Aufgabe
 - Telefonische Befragung von ausgewählten Kundengruppen zu den drei Leistungsangeboten der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Vollständige Entwicklung eines mehrdimensionalen Online-Reportings zur Darstellung ausgewählter Ergebnisse für unterschiedliche Kundengruppen sowie zum Vergleich der verschiedenen Durchführungswelle als Monitoring-Instrument
- Umsetzung
 - Halbjährliche Befragung von ca. 750 Kunden der Franke Foodservice Systems GmbH
 - Durchführung der Befragung in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch, Polnisch und Schwedisch
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem Ergebnisbericht in englischer Sprache und Integration der Befragungsergebnisse in das entwickelte Online-Reporting
 - Kontinuierliches Monitoring inkl. der Identifikation von Handlungsbedarfen



„Wir sind mit der Umsetzung unserer Kundenbefragung mehr als zufrieden! – Insbesondere die individuelle Gestaltbarkeit des Online-Reportings zur Ergebnisdarstellung hat uns überzeugt.“

Melanie Hauth
Team Leader Marketing
Franke Foodservice Systems GmbH



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Schriftliche Durchführung



- Ziel
 - Optimierung der Vertriebsausrichtung durch stärkere Anpassung an Erwartungen und Anforderungen der Kunden
- Aufgabe
 - Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Befragung verschiedener Kundengruppen
 - Parallele Durchführung einer vergleichenden Mitarbeiterbefragung zur Gegenüberstellung der externen und internen Wahrnehmung
- Umsetzung
 - Schriftliche Befragung von ca. 14.000 Kunden (Umsetzung der Gestaltung, der Produktion und der Logistik)
 - Digitalisierung, Auswertung, Gegenüberstellung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse
- Ergebnis
 - Identifikation verschiedener Ansätze der vertrieblichen Zielkundenansprache
 - Aufdeckung kundengruppenübergreifender Potentiale in Kommunikation, Service und Produktgestaltung



*"Die Consulimus AG war wirklich
signifikant günstiger als
Vergleichsangebote und die Leistung
und Betreuung waren erstklassig"*

Jürgen Knieling
Bereichsleiter Privatkunden
Volksbank Vogtland eG

2. Referenzen

2.3 Referenzprojekt – Online-Durchführung

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit und der wahrgenommenen Servicequalität von Kunden der Foto Walser GmbH & Co. KG

- Aufgabe
 - Unterstützung der Foto Walser GmbH & Co. KG bei der Konzeption und Methodenoptimierung der Befragung
 - Implementierung der an die Corporate-Design-Vorgaben der Foto Walser GmbH & Co. KG angepassten Online-Befragung
 - Vollständige Entwicklung eines mehrdimensionalen Reportings

- Umsetzung
 - **Befragung von 100.000 Kunden** der Foto Walser GmbH & Co. KG
 - Kontinuierliche Erstellung von Response-Reports
 - Bereinigung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse

- Ergebnis
 - Identifikation von Handlungsbedarfen im Service
 - Aufdeckung kundengruppenübergreifender Potentiale in Kommunikation, Service und Produktgestaltung



FOTO WALSER
SPEZIALVERSAND

*„Individuelle Methodenunterstützung
und professionell standardisierte
Prozesse in der technischen
Durchführung – Insbesondere bei dem
großen Umfang unserer Befragung
waren diese Eigenschaften der
Consulimus AG elementar.“*

Nicole Wild
Kundenbetreuung
Foto Walser GmbH & Co. KG

2. Referenzen

2.4 Referenzprojekt – Vor Ort Durchführung

- Ziel
 - Überprüfung des Erreichungsgrades der Kommunikationsziele des Bereichs Unternehmenskommunikation durch das Instrument der „Besucherführungen“
- Aufgabe
 - Befragung von Teilnehmern der organisierten Besucherführungen zur Teilnahmemotivation, inhaltlichen Interessen und der Zufriedenheit mit der jeweiligen Veranstaltung insgesamt
 - Entwicklung eines individuellen Fragebogens zur Abbildung der dargestellten Informationsziele
- Umsetzung
 - Befragung von je 100 Besuchern zu insgesamt drei Veranstaltungen vor Ort
 - Vollständige Dokumentation der Rückmeldungen und Antworten der Besucher, Umsetzung der Ergebnisdigitalisierung sowie der Rohdatenbereinigung und Plausibilitätsprüfung zur Übergabe der Ergebnisse in die Befragungsauswertung
- Ergebnis
 - Vollständige Auswertung der Befragungsergebnisse sowie Gegenüberstellung der Ergebnisse der betrachteten Veranstaltungen
 - Interpretation der Auswertungsergebnisse insbesondere im Hinblick auf die Fragestellung der Kommunikationszielerreichung
 - Aufbereitung sämtlicher Auswertungsergebnisse in einem informations- und entscheidungsorientiertem Gesamtbericht



„Unsere Aufgabenstellung ist sofort verstanden worden. Die konzeptionelle Umsetzung war sehr sauber und die Durchführung extrem unkompliziert – Genauso habe ich mir das vorgestellt.“

Felicia Sigglow
Unternehmenskommunikation
Medien/PR
RWE Power/RWE Generation

VORWEG GEHEN

2. Referenzen

2.5 Referenzprojekt – Hybride Durchführung

- Ziel
 - Messung der Zufriedenheit der Kunden der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH mit dem geleisteten Service
 - Erhebung der Zufriedenheit differenziert nach Geschäftsbereichen
- Aufgabe
 - Methodische Hilfestellung bei der Konzeption der Befragung
 - Kostengünstige Durchführung und Auswertung der Befragung von ca. 300 Kunden
- Umsetzung
 - Umsetzung eines hybriden Befragungsvorgehens – ohne inhaltlichen Qualitätsverlust
 - Implementierung einer kostengünstigen Online-Umfrage im Corporate Design der GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH zur Befragung von ca. 250 der eher kleineren Kunden
 - Telefonische Befragung von ca. 50 Key Accounts zur Steigerung der Befragungswertigkeit und Erhöhung der Teilnahmequote
 - Synchronisierung und Kontrolle der Befragungsrohdaten zur Übergabe in die Gesamtauswertung
- Ergebnis
 - Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem entscheidungsorientierten Ergebnisbericht
 - Detaillierter Überblick über die Zufriedenheit mit den einzelnen Geschäftsbereichen



„Durch die bereits sehr professionelle und flexible Unterstützung in der Konzeptionsphase waren wir uns der Wahl des richtigen Dienstleisters sicher – und auch im Rahmen der Durchführung und der Auswertung sind unsere Erwartungen voll getroffen worden.“

Rainer Dierks

Leiter Qualitätssicherung / Operativer Support

GOLDBECK Gebäudemanagement GmbH



2. Referenzen

2.4 Kunden über uns



*„Fachkompetent und professionell –
Für mich ist die Consulimus AG der
richtige Partner auch für zukünftige
Befragungen.“*

Stefan Fischer

Geschäftsführung des DRK-
Kreisverband Düsseldorf e.V. und seiner
Tochtergesellschaften



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Kreisverband
Düsseldorf e.V.

Aus Liebe zum Menschen.



*„Anschauliche Ergebnisse und eine
persönliche und äußerst flexible
Betreuung im Rahmen des Projekts – So
macht die Zusammenarbeit Spaß.“*

Markus Thiele

Leiter Vorstandsbüro/Öffentlichkeitsarbeit
GAG Immobilien AG



*„Die Consulimus AG agiert
effizient, schnell und kompetent.
Wir haben hier wirklich einen guten
Service erlebt.“*

Saskia Raav

Group Corporate Communications
Körper AG



2. Referenzen

2.5 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



KEY FACTS

- Seit 2005 erfolgreich am Markt
- Seitdem über 800 Projekte
- Über 350 Referenzkunden
- Qualität nach ISO-Norm
- Eigener Pool an Mitarbeitern, Testern und Interviewern

LEISTUNGEN

- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen
- Mystery Analysen
- Unterstützungsleistungen

CONSULIMUS AG

- Schwerpunkt: Individuelle Leistungsentwicklung für Kunden aus diversen Branchen
- Effiziente Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung
- Kernteam von akademisch ausgebildeten Projektleitern

REFERENZEN (AUSZUG)

	(seit 2005)
	(seit 2006)
	(seit 2009)
	(seit 2010)
	(seit 2011)
	(seit 2012)
	(seit 2013)
	(seit 2014)

3. Unternehmensvorstellung

3.2 Key Performance Indikatoren

Kundenbewertung als Leistungsbarometer

(Ergebnisse der Kundenbefragung Ende 2014)

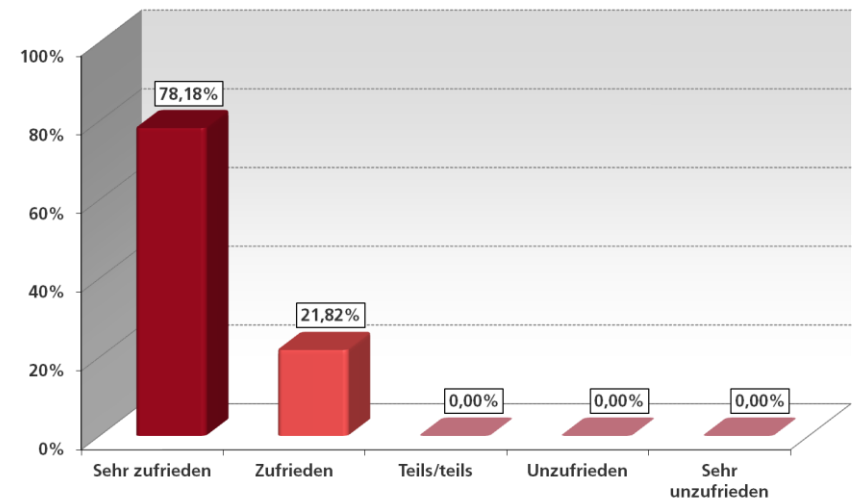
- **Kompetenz – „Sehr gut“ (1,16)**
 - Langjährige Projekterfahrung
 - Hohe Fachkompetenz

- **Flexibilität – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Unkomplizierte Anpassungs- und Reaktionsprozesse im laufenden Projekt

- **Kundenorientierung – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Individuelle Betreuung im laufendem Projekt
 - Persönliches Engagement für den Kunden
 - Hohe Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail



Zufriedenheit mit der Consulimus AG insgesamt



3. Unternehmensvorstellung

3.3 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Calls• Mystery Shoppings• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Kundenbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Andreas Abbing, Vorstand

Tel.: (0221) 788 745-13

E-Mail: abbing@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

