

Fragen Sie doch einfach mal Ihre Zielgruppe!

KundenFeedback-Software zur Unterstützung von Kundenbefragung oder Spannungsbilanz

Beispiel 1: Es ist immer wieder zu beobachten... Geschäftsleute grübeln herum, was sie denn verbessern könnten, wie sie ihr Produkt oder ihren Service attraktiver gestalten könnten. Auf die einfachste Lösung kommen sie nicht: Einfach mal die Zielgruppe zu befragen, also diejenigen für die eine Verbesserung gedacht ist.

Beispiel 2: Thema Spannungsbilanz. EKS-mäßig ein „alter Hut“ aber bisher kaum umgesetzt. Es geht darum, immaterielle Werte als Indikatoren für die Unternehmensentwicklung zu definieren, diese regelmäßig zu erfassen und bei sich abzeichnenden Fehlentwicklungen rechtzeitig gegenzusteuern, bevor sie sich „materialisieren“.

Für beide Aufgabenstellungen bietet das folgende Werkzeug „KundenFeedback“ aus dem Hause KeySoft hilfreiche Unterstützung.

Das Prinzip ist einfach: bis zu 25 Kriterien bzw. Fragen können Sie frei definieren. Im Beispiel rechts geht es um eine einfache Bewertung des Verkaufspersonals bzw. -gespräches. Hier werden vom Kunden „Freundlichkeit“, „Kompetenz“ etc. bewertet. Zuerst bestimmt er die relative Wichtigkeit des Kriteriums, um dann - daran gemessen - die tatsächlich empfundene Umsetzung zu bewerten. Die Auswertung erfolgt auf Knopfdruck per Spinnennetzdiagramm.

Angenommen, Sie definieren einen Fragenkatalog, den Sie in regelmäßigen Abständen von Ihrer Zielgruppe beantworten lassen, dann können Sie die Entwicklung der einzelnen Befragungen auch durch das Programm visualisieren lassen. Hierbei werden die Veränderungen der einzelnen Werte und damit z.B. die Kriterien Ihrer Spannungsbilanz gut sichtbar.

Natürlich entbindet Sie das Programm nicht davon, eine Befragung konzeptionell auszuarbeiten und regelmäßig durchzuführen. Aber es ist eben ein elegantes Werkzeug, was Sie vielleicht dazu verführt, das Thema Spannungsbilanz oder Kundenbefragung endlich einmal anzugehen. Und bei einem Preis von DM 395,- kann man eigentlich nicht viel falsch machen.

Gerade auch für Telefoninterviews ist das Programm gut geeignet, da der Interviewer die Antworten relativ einfach direkt in den Computer eingeben kann. Ansonsten ist es optimal geeignet für Befragungen mit einem Umfang von 20 - um überhaupt ein aussagekräftiges Ergebnis zu bekommen - bis 144 Interviews.

Sicherlich ist es auch spannend, sich über andere Anwendungsmöglichkeiten der Software Gedanken zu machen, denn durch die freie Definition der Kriterien können theoretisch auch ganze andere Zusammenhänge dargestellt werden. Diese fordert zumindest die Kreativität des Anwenders heraus.

Mitglieder des StrategieForums sparen DM 100,-

KundenFeedback können Sie im ServiceBüro zu Sonderkonditionen bis Ende November bestellen.

*Einzelpersonenlizenz für Mitglieder des StrategieForums DM 395,- anstatt DM 495,- (inkl. MwSt.)
Firmenlizenz auf Anfrage.*

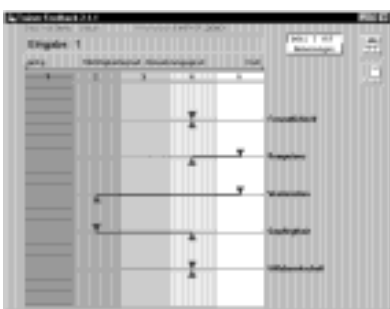
Weitere Info unter (0621) 4 84 28 73 oder info@strategie.net



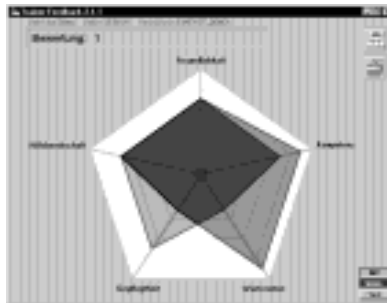
Das Programm ist einfach zu bedienen und weckt kreative Potenziale des Bedieners. Der „Operator“ ist die Navigationszentrale.



Ein neuer Fragebogen lässt sich recht einfach erstellen. Bis zu 25 Kriterien können Sie frei definieren und abfragen. Für die Bewertungsskala können Sie unter zehn Optionen wählen.



Durch Verschieben der Dreiecke gibt der Befragte zwei Werte ein: 1. Den Soll-Wert (Wie wichtig ist mir z.B. „Kompetenz“) und 2. den Umsetzungsgrad (Wie kompetent sind m.E. die Verkäufer relativ zur Wichtigkeit). 144 Befragungen können durchgeführt und ausgewertet werden. Wenn Sie die Befragung nicht gleich in den Laptop eingeben wollen, können Sie diesen Bogen auch ausdrucken. Weiterhin kann der Befragte allgemeine Bemerkungen abgeben, die später ebenfalls ausgegeben werden. Die Themen dieser offenen Fragen können frei definiert werden.



Die Auswertung erfolgt im Spinnennetzdiagramm. Die Soll- und Ist-Werte - hier einer Einzelbewertung - können einzeln oder „übereinander gelegt“ betrachtet werden.

Beispiel: „Wartezeiten“ werden von diesem Befragten als sehr wichtig erachtet (Soll-Wert). Der Ist-Wert liegt jedoch weit darunter.



Weiterhin gibt es eine Menge Möglichkeiten der Gesamtauswertung: Vergleich der Soll/Ist-Mittelwerte, Auswertung nach Bandbreite der Bewertung. Oder - wie hier gezeigt - die Analyse des Veränderungsbedarfs, der sich aus dem Abstand der Ist/Soll-Mittelwerte berechnet und relativ zur ihrer höchsten Differenz dargestellt wird.

Statistische Auswertung	Mittelwert	Standardabweichung	Standardabweichung
Wartzeiten	4,5	1,2	1,2
Veränderungsbedarf	3,8	1,5	1,5
...

Die „Statistik-Option“ berechnet die Mittelwerte der eingegebenen Werte sowie ihre Streuung. Die Sortierung der Spalten kann mit einem einfachen Mausklick geändert werden.