

<b>Produkt:</b>	<b>S006 Kundenbefragung - Der Stein des Anstoßes</b>
<b>Ausgangslage:</b>	„Nur was ich messen kann, kann ich auch steuern“ besagt ein bekannter Grundsatz aus der Regelungstechnik. Dies gilt auch für das Thema Kundenzufriedenheit. Sind die Erwartungen des Kunden an Sie als Lieferanten nicht eindeutig bekannt, können Sie sie auch nicht eindeutig erfüllen. Viele Erwartungen bleiben unausgesprochen und „selbstverständlich“. Oft werden die Erwartungen nicht unbedingt ins Zentrum der Aktivitäten gerückt und ernst genommen. Eine gewisse Kundenfluktuation wird stillschweigend akzeptiert. Diese Kundenfluktuation ist sehr kostspielig. Nur wer auf Dauer die Wünsche des Kunden besser als der Wettbewerber erfüllt, wird seine Kunden halten. Die richtige Kundenbefragung ist die erste Voraussetzung hierfür.
<b>Ziele:</b>	Die Teilnehmer... <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen den Erfolgskreislauf der Kundenorientierung</li> <li>• haben den Stand der Kundenerwartungen in ihrem Unternehmen reflektiert</li> <li>• kennen die Verfahren, die ein hohes Maß an Zuverlässigkeit zu den tatsächlichen Erwartungen ihrer Kunden liefern</li> <li>• haben einen Plan zur Durchführung einer Kundenbefragung erstellt</li> <li>• wissen, wie sie die Ergebnisse der Kundenbefragung darstellen und kommunizieren können</li> </ul>
<b>Zielgruppe:</b>	Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Bereichsleiter, Teams, Serviceleiter
<b>Nutzen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktikable Vorgehensweise zur Durchführung von Kundenbefragungen erspart aufwändige Konzeptionszeit und -aufwand</li> <li>• Hohe Motivation zur Durchführung von Kundenbefragungen</li> <li>• Konzentration der knappen Ressourcen auf die Beseitigung der Engpassfaktoren</li> </ul>
<b>Inhalte:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolgskreislauf Kundenorientierung</li> <li>• Ermittlung der relevanten Kundengruppen</li> <li>• Einschätzung der vermuteten Erwartungen der Kunden an das Unternehmen</li> <li>• Prozessmodell Vorgehen zur Durchführung von Kundenbefragungen</li> <li>• Fallstricke bei Kundenbefragungen</li> <li>• Umsetzungsplanung und deren Realisierung</li> <li>• Zyklische Erfolgsmessung und Controlling</li> </ul>
<b>Aufwand:</b>	1 Tag
<b>Bemerkungen:</b>	Der Inhalt gilt sowohl für externe wie auch interne Kundenbeziehungen.