

Qualitäts-Monitor Von Konzept & Markt

Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel zum langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens.

Der Qualitäts-Monitor beantwortet die folgenden Fragen:

- Wie zufrieden sind die Kunden Ihres Unternehmens?
- Wie bewerten sie einzelne Leistungen?
- In welchem Maße tragen diese Leistungen zur Zufriedenheit bei, d.h. wie wichtig ist diese Leistung für den Kunden?
- Welche Stärken und Schwächen hat das Unternehmen?
- Welche Maßnahmen sollten ergriffen werden, um Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg zu steigern?

Anders als konventionelle Methoden fragt der Qualitäts-Monitor die Wichtigkeit einzelner Leistungen oder Leistungsbereiche **nicht direkt** ab. Die Wichtigkeit wird über den Zusammenhang zwischen Leistung und Zufriedenheit **berechnet**.

Hauptvorteile:

- Unmittelbares Ableiten von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Strategische Portfolio-Analyse zur Identifikation der entscheidenden Faktoren für die Zufriedenheit
- Operative Detailanalyse der Stärken und Schwächen
- Hohe Anschaulichkeit
- Einsatz als Tracking-Instrument
- QMI - Zufriedenheitsindex

Besonders hilfreich für:

- Geschäftsleitung
- Marketing
- Vertrieb

Ergebnisbeispiel: Finanzdienstleistungen

Wichtigkeit der Leistungen



- Vorteile der Berechnung der Wichtigkeit:
 - Keine Verfälschung durch sozial erwünschte Antworten
 - Keine Überforderung der Befragten
 - Verkürzung des Fragebogens.
- Die Wichtigkeit einer Leistung für die Zufriedenheit wird in Prozent angegeben. Wichtige Leistungen tragen dementsprechend mit einem größeren Prozentanteil zur Zufriedenheit bei.
- So können gezielt die für die Kunden wichtigen Leistungen erhöht werden, um die Gesamtzufriedenheit mit Ihrem Unternehmen zu steigern.

Kundenzufriedenheit

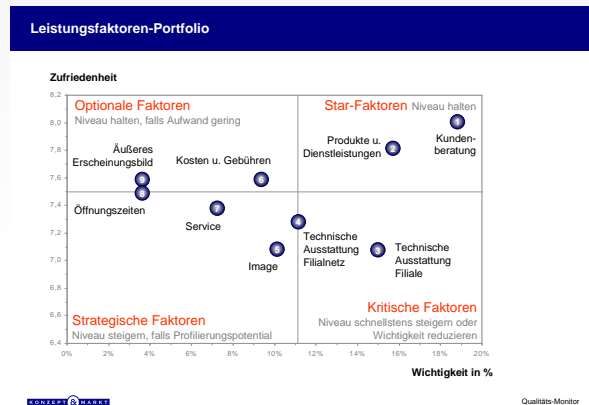
Die Verarbeitung der erhobenen Daten erfolgt in vier Schritten:

- Bündelung der Einzelleistungen zu Leistungsfaktoren (Faktorenanalyse)
- Bestimmung der Wichtigkeit (Regressionsanalyse)
- Erstellung des Leistungsfaktoren-Portfolios
- Leistungsoptimierung (Stärken- und Schwächenanalyse)

Methodik des Qualitäts-Monitors:

- Die Daten werden schriftlich, telefonisch oder persönlich erhoben
- 300 bis 500 Fälle je Untersuchungseinheit
- Abfrage über geschlossene 10-stufige Skalen
- Unternehmensindividuelle Abstimmung der Leistungs- und Zufriedenheits-Statements

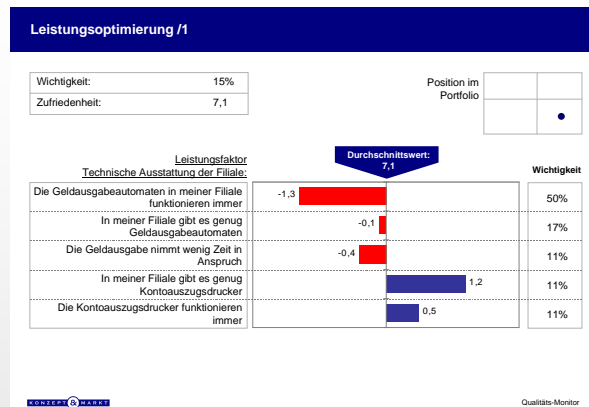
Ergebnisbeispiel: Finanzdienstleistungen Leistungsfaktoren-Portfolio



Das Leistungsfaktoren-Portfolio ist in vier Bereiche unterteilt, aus denen strategische Handlungsschritte abgeleitet werden können. Im nebenstehenden Beispiel werden die Kundenberatung sowie Produkte und Dienstleistungen sehr gut positioniert. Hier besteht kein Handlungsbedarf.

Kritisch dagegen wird die technische Ausstattung beurteilt. Die Stärken- und Schwächen-Analyse zeigt unmittelbar Maßnahmen zur Zufriedenheitssteigerung auf.

Stärken- und Schwächen-Analyse



Die Analyse zeigt, dass die wichtigste Leistung am schlechtesten beurteilt wird.

Unsere Empfehlung

Die Funktionssicherheit der Geldautomaten muss immer gewährleistet sein.

Wird diese Leistung positiv wahrgenommen, steigt die Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung und in der Folge mit der Bank insgesamt.

Anwendungen:

Der Qualitäts-Monitor von Konzept & Markt eignet sich für alle Branchen und Zielgruppen:

- Kunden
- Mitarbeiter
- Vertriebsorganisationen

Ansprechpartner:

Konzept & Markt GmbH
Dr. Ottmar Franzen
Jörg Paninka
Stefanie Leich-Heinen
www.konzept-und-markt.com

Telefon: (0611) 690 17 11
Telefon: (0611) 690 17 26
Telefon: (0611) 690 17 33