Kundenforum
Von Konzept & Markt

Sie möchten die Sichtweise Ihrer Kunden als Leitlinie für Ihr Unternehmen aufnehmen und installieren?

Mit dem Kundenforum hat Konzept & Markt den klassischen Fokusgruppenansatz zu einem wesentlichen Kommunikationsforum für Kunden und Unternehmen weiterentwickelt.

Das Kundenforum beantwortet die folgenden Fragen:

- Wer sind meine Kunden?
- Wie nehmen sie das Unternehmen wahr? Wie bewerten sie die Leistungen des Unternehmens?
- Welche Stärken und Schwächen haben die einzelnen Elemente des Leistungsspektrums?
- Welche (geheimen) Bedürfnisse und Erwartungen haben die Kunden an das Unternehmen?
- Welche kreativen Impulse und Anregungen geben die Kunden dem Unternehmen mit auf dem Weg?

Das Kundenforum kann in Kombination mit quantitativen Studien der Marketingforschung oder auch einzeln durchgeführt werden.

Es steht für eine neue Dimension der Unternehmenskommunikation und verbindet Ihre Kunden wieder mit dem Unternehmen. Der „anonyme“ Kunde wird als Person erlebbar und verständlich.

Hauptvorteile:

- Einbeziehung der Kunden in die Entscheidungsprozesse und Strategien des Unternehmens
- Überprüfung aktueller Marketingmaßnahmen durch die Kunden
- Entwickeln von Hypothesen vor quantitativen Studien
- Transparenz des Kaufentscheidungsprozesses
- Erkennen der Grundlagen der Kundenbeziehung und –zufrieden heit sowie des Images
- Erkennen von Gefährdungspotenzialen
- Sensor für die Erarbeitung neuer Wege der Kundenbindung und Neukundengewinnung

Besonders hilfreich für:

- Geschäftsleitung
- Produkt- und Vertriebsmanager
- Neue Mitarbeiter

Anwendungsbeispiel:

- Der Kunde rückt in den Mittelpunkt der Entscheidung.
- Produkt- und Marketingmanager erleben ihre Kunden „live“ via Einwegspiegel oder Videoaufzeichnung.
- Die Moderatorin leitet die Kundendiskussion über die Fragen des Unternehmens.
- Im Anschluss daran können Manager und Moderatorin die erhaltenen Informationen bewerten und die Kundenmeinung in künftige Entscheidungen einfließen lassen.
- Die Moderatorin erstellt ein Protokoll oder einen komplexen Bericht über das Kundenforum.

Qualitative Verfahren

Ein Kundenforum verläuft wie folgt:

- Detaillierte Absprache mit der Projektleitung über den Informationsbedarf des Unternehmens (Briefing).
- Bestimmung des Standortes für das Forum.
- Erstellen und Abstimmen des Gesprächsleitfadens mit der Projektleitung.
- Rekrutierung und Einladung der Kunden durch ein spezialisiertes Marktforschungsstudio.
- Es sollten wenigstens 2 Fokusgruppen stattfinden.
- Ergebnisprotokoll oder ausführlicher Bericht.

Methodik des Kundenforums:.

- Durchführung an einem neutralen Ort; z.B. Diskussionsstudio eines Marktforschungsinstitutes
- Pro Kundenforum 2 Fokusgruppen mit jeweils 8 bis 10 Kunden an einem Tag
- Diskussionsdauer je 2 Stunden
- Moderation und Projektleitung in einer Hand

Positionierung des Kundenforums im Marketingentscheidungsprozess:

Kombinierter Ansatz:

(In Verbindung mit quantitativer Marktforschung)

- Im Vorfeld von Kunden- oder Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen benötigt die Marktforschung Hypothesen und grundsätzliche Aussagen, anhand derer das Unternehmen gemessen werden kann.
  Mit Hilfe eines Kundenforums erhalten Sie diese notwendigen Informationen.
- Im Anschluss an quantitative Studien werden Marketingmaßnahmen beschlossen.
  Mit Hilfe des Kundenforums können Sie die Erfolgsaussichten dieser Maßnahmen überprüfen.

Singulärer Ansatz:

(Als Einzelinstrument und unabhängig von quantitativer Marktforschung)

- Führen Sie unabhängig von quantitativen Studien regelmäßig Kundenforen durch, damit die Marketingverantwortlichen einen Bezug zu „ihren“ Kunden aufbauen können.
- Nutzen Sie die Argumente und Wünsche der Kunden bei der Entscheidung über Werbung und Produktentwicklung.
- Diskutieren Sie mit Ihren Kunden die Schlüssigkeit der Unternehmensstrategie.

Anwendungen:

Das Kundenforum von Konzept & Markt eignet sich für alle Unternehmen, die mehr über ihre Kunden erfahren wollen.

- Einzel- und Versandhandel
- Markenartikelhersteller
- Non-Profit-Organisationen

Ansprechpartner:

Konzept & Markt GmbH
Dr. Ottmar Franzen — Telefon: (0611) 690 17 11
Jörg Paninka — Telefon: (0611) 690 17 26
Renate Löb (extern) — Telefon: (0551) 729 64
www.konzept-und-markt.com