

✓ Kundenzufriedenheitsbefragungen → Hier steckt Potenzial!

- Wissen Sie, wie der Kunde über Ihr Unternehmen denkt?
- Oder über eine Abteilung?
- Oder sogar über einen Mitarbeiter von Ihnen?
- Wie ist Ihr Image am Markt?

Durch das Sammeln aller relevanten Informationsdaten, können Kundenbedürfnisse schnell erkannt werden und zusätzlich wichtige Details für z.B. Produktneuentwicklungen zusammengetragen werden. Je besser man seine Kunden, den Markt und seine Anforderungen kennt, desto besser kann man ihn bedienen und mit praxisorientierten Innovationen begeistern. Wir dokumentieren wertvolles Branchen- und Insiderwissen für Sie! Darüber hinaus helfen diese Informationen den Kundenservice stetig zu optimieren und auf einem hohen Niveau zu halten. Nicht zuletzt können Sie dadurch wertvolles Wissen über eine Abteilung und/oder sogar einen Mitarbeiter erhalten. Die Fragen werden gemeinsam erarbeitet und die Ergebnisse dokumentiert. Nur wer weiß, wo es zwickelt, kann auch etwas ändern!

Unsere **Quoten** in den Abfragen liegen dazu bei **mehr als 70% auf die aktiven Adressen**. Sowohl im deutschsprachigen Raum als auch weltweit!

Beispiel:

Ein Projekt im Maschinenbau hat durch eine Vermutung, dass im Support Optimierungsbedarf besteht, die gesamte Abteilung und die gesamten Arbeitsabläufe umstrukturiert. Mit dem Ergebnis, dass die Abteilung wieder schwarze Zahlen schreibt. Wir erhalten von Ihnen eine Excel-Datei mit 500 Kunden und einen Fragenkatalog mit den relevanten Dingen, die Sie von Ihren Kunden erfahren möchten.

500 Kunden – 20% Ausschuss (=100 Kunden), bleiben noch 400 für Kundenzufriedenheitsabfrage. Wir sprechen mit dem Kunden bis zu 30 Fragen durch. In diesem Beispiel erhielten wir von über 70% der befragten Kunden (**über 280 Kunden!!!**) **Auskünfte**, die sich in den Antworten recht einig waren. Deshalb konnte in der Abteilung auch schnell gehandelt und wieder alles in die richtige Bahn gelenkt werden. Im übrigen wurden neben den Kundenzufriedenheitsabfragen auch noch **2 Folgeaufträge** über je 120.000€ platziert werden, **34% Wartungsverträge** (= 96 Kunden) und **40% der Kunden** (=112 Kunden) haben den **Service an Zusatzmaterialien** genutzt.

Und so geht das dann Jahr für Jahr, für Jahr...und die zufriedenen **Kunden platzieren Nachkäufe**, d.h. Ihr Invest wird immer geringer und der Umsatz steigt. Ganz einfach!

In diesem Beispiel:

Wenn Sie nichts tun	→ 388.800€ nicht gemachter Umsatz
Folgeaufträge (2 à 120.000€)	→ 240.000€
Wartungsverträge (96 à ca. 500€)	→ 48.000€
Zusatzmaterialien (112 à ca. 900€)	→ 100.800€
Ihr Invest	→ 38.000€
Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn + Nachfolgeaufträge	→ 388.800€

Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. Wir **gehören zu Ihnen!**
 - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf Erfahrungen und Fachkompetenz und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Permanente Kundenzufriedenheitsabfragen** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub.
 - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, fehlen die Kapazitäten für die Abfrage, meistens entfällt diese dann oder sie verzögert sich um Wochen. Also fängt man von vorne an und hat Zeitverluste in der Akquise. Unsere Teams sind so aufgestellt, dass eine **gut vorbereitete, strukturierte und permanente Kundenzufriedenheitsabfrage** garantiert wird.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für Rückrufe zur Verfügung steht.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
 - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar.** Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
 - ➔ **„Learning by doing“** – Das Fachwissen baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet! **Versprochen!!**
- Es wird immer die **Persönlichkeit** und das **Vertrauen** gekauft – niemals das Fachwissen!!
 - ➔ Und genau deshalb sind wir so **gut** in dem, was wir machen. Persönlichkeitsweiterentwicklung wird bei uns großgeschrieben. Dazu investieren wir jährlich einige tausend Euro und arbeiten mit einem externen Trainer.
- **Zusätzlicher Umsatz** und **zusätzliche Kunden** für Ihr Unternehmen.
 - ➔ Wir **schöpfen** alle vorhandenen Potenziale **aus**, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu fördern.
- Wir **beobachten den Markt**, um rechtzeitig Kundenwünsche und Marktveränderungen zu erkennen.
 - ➔ Wir bieten eine Bedarfsanalyse, die es erlaubt marktgerechte **Produktentwicklungen zu fördern.**
 - ➔ Vermeidung von erfolglosen Produkteinführungen
- Wir **verbessern Ihre Kundenbindung** durch **regelmäßigen Kundenkontakt (Zuverlässigkeit und Wertschätzung** bleiben dem Kunden immer in Erinnerung!) und durch eine **intelligente Kommunikation mit persönlicher Note.**
- Wir akquirieren **kompetent und sorgfältig** und belegen eine **umfassende Dokumentation.**
 - ➔ **Kundendaten** und Ansprechpartner werden bei jeder Kundenzufriedenheit **aktualisiert**, das garantiert einen aktuellen Kundenstamm.
 - ➔ **Schnelle Reaktion** bei unzufriedenen Kunden sorgt für ein **positives Image.**
- Wir garantieren ein umfassendes Kundenmanagement für den **bestmöglichen Auf- und Ausbau des Kundenkreises**, besonders im Bereich der Kundenzufriedenheitsabfrage.
- Nutzen von **Reklamationen** für den **Unternehmenserfolg**
 - ➔ Uns gelingt es mit unserer Erfahrung Reklamationen in **Verbesserungen** zum Wohle des Kunden umzuwandeln. Jede Reklamation ist eine **Chance** einen **Kunden zu binden.**