

# Kundenzufriedenheitsforschung

Erfolge sichern durch zufriedene Kunden

Zufriedene Kunden sind das Kapital für den langfristigen Erfolg von Produkten oder Dienstleistungen. Auf dem Weg zu zufriedenen Kunden unterstützt phaydon Sie sowohl ad hoc als auch regelmäßig mit Kundenzufriedenheits- und -loyalitätsforschung und ermittelt Status quo und Ursachen der Kundenzufriedenheit, Treiber für die Kundenbindung sowie Stärken und Schwächen des Angebots. Empfehlenswert ist das Einbeziehen von Wettbewerbern, so dass innerhalb der eigene Erfolg im Benchmark beurteilt werden kann.

## Vorgehen und Methode

Um Kundenzufriedenheit nicht nur zu messen, sondern auch ganzheitlich zu verstehen, verfolgt phaydon einen integrativen Untersuchungsansatz aus explorativen, qualitativen und messenden, quantitativen Methoden. Mittels Gruppendiskussionen, Dyaden oder Tiefeninterviews werden grundlegende Einflussfaktoren auf das Erleben und Bewerten der Kundenbeziehung eruiert sowie Zusammenhänge identifiziert. Dabei wird der Fokus nicht nur auf das Produkt bzw. die Dienstleistung gelegt, sondern auch Marke und Unternehmen einbezogen.

Darauf aufbauend erfolgt die quantitative Datenerhebung online, telefonisch oder face-to-face, deren Analyse Kennzahlen zur Zufriedenheit und Loyalität liefert und offenbart, auf welchen Stufen im Bindungsprozess Kunden verloren gehen. Die Ursachen für solche Verluste zeigen Treiberanalysen auf, die signifikante Einflussfaktoren auf die Zielgröße ermitteln. So lassen sich – ohne sich allein auf die direkte Nennung des Befragten zu verlassen – die tatsächlichen Stärken und Schwächen des Angebots identifizieren. Dabei werden Services aufgezeigt, in die es sich lohnt zu investieren (z.B. mittels Penalty-Reward-Analyse oder Kano-Analyse).



## Mögliche Fragestellungen

- Wie zufrieden sind meine Kunden – auch im Vergleich zum Wettbewerb?
- Wie eng sind meine Kunden an mein Produkt gebunden? An welchen Stellen im Kundenbindungsprozess brechen attraktive Zielgruppen weg?
- Wo liegen die Stärken meines Produkts und wo besteht der größte Optimierungsbedarf?
- Welche Hebel gibt es zur Steigerung der Zufriedenheit? Und welche haben die größte Wirkung auf die Zufriedenheit?

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihren individuellen Fragestellungen unterstützen zu können.

Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner



Ihre Vorteile

Kundenzufriedenheitsforschung von phaydon zeigt Ihnen umfassend und anschaulich, wie Kunden Ihre Produkte wahrnehmen und beurteilen. Sie erhalten konkrete Handlungsempfehlungen zur effizienten Optimierung Ihrer Produkte und Marketingmaßnahmen.