

Kundenblogs

Kommunikation auf Augenhöhe mit Ihren Kunden

Die moderierten Kundenblogs bieten durch einen Mix aus individuellen Diaries (Tagebüchern) und interaktiven Foren umfangreiche Erhebungsmöglichkeiten und können sowohl für vielfältige ad-hoc Fragestellungen wie auch als dynamisches Längsschnittinstrument zur Evaluation von Trends, Produkten und Marketingaktivitäten im Zeitverlauf genutzt werden. Je nach Erkenntnisinteresse und Untersuchungsobjekt haben die Blog-Foren dabei eine Laufzeit zwischen 10 Tagen und mehreren Monaten.

Das Procedere: Die nicht-öffentliche, browserbasierte Online-Plattform ist für die offline-rekrutierten Teilnehmer einfach per Log-In zugänglich und wird durchgehend durch unsere psychologisch-geschulten und Social Web affinen Moderatoren betreut. Sie als Auftraggeber werden durch einen speziellen Kunden-Zugang kontinuierlich in die Feldphase mit eingebunden und haben jederzeit die Möglichkeit, neue Impulse mit einzubringen. Wir stehen in engem Austausch mit Ihnen, so dass schnell erste Weichenstellungen vorgenommen und der Prozess konstruktiv vorangetrieben werden kann.



Die besondere Herausforderung bei den Kundenblogs ist es, stets größtmögliche Offenheit und somit ein hohes Maß an Authentizität zu gewährleisten – sowohl in Bezug auf die flexible Einbindung neuer Aspekte wie auch die Offenheit für den Input der Teilnehmer. Um dies sicherzustellen, arbeiten wir mit einer Kombination aus verschiedenen Plattformen:

- **Tagesaktuelle Foren mit Themenschwerpunkten:** Unsere Moderatoren geben lediglich den thematischen Grundreiz innerhalb der Foren vor, Austausch und Weiterführung des Themas erfolgt durch die Teilnehmer des Kundenblogs. Dabei ist es möglich, jederzeit flexibel weitere thematische Foren für neue oder aktuelle Ereignisse bzw. Aspekte hinzuzufügen
- **Offene "Fundgrube":** Hier können User eigene Themen setzen und "Fundstücke" platzieren, die noch nicht diskutiert wurden. Die multimediale Offenheit der Blog-Foren erlaubt dabei neben der textlichen Diskussion auch die Einbindung von Fotos, Videos oder Musik. Aspekte werden so nicht nur greifbarer, sondern entfalten zusätzlich ein hohes Kreativitätspotential unter den Teilnehmern
- **Persönliche Dokumentation:** Im persönlichen Bereich haben die Teilnehmer die Möglichkeit individuelle Stimmungen und Nutzungsverhalten zu dokumentieren. Diese können, je nach Erkenntnisinteresse, von den anderen einsehbar und kommentierbar bzw. – um unverfälschte Einblicke zu geben – auch für alle nicht-sichtbar durchgeführt werden (vgl. Blog-Diary)

Unsere Erfahrung zeigt, dass diese "Partnerschaft auf Augenhöhe" mit einem überraschenden Maß an Offenheit, Authentizität und Kreativität der Befragten belohnt wird und vor allem für die dynamische Evaluation von Angeboten im Zeitverlauf wertvolle Ergebnisse bringt.