

# Zielgruppen- und Kundenforschung

## Zielgruppen kennen und Beziehungen gestalten

Eine Kundenbeziehung entsteht nicht erst, wenn das Produkt gekauft oder der Vertrag unterschrieben ist, sondern bereits, wenn sich beide Seiten das erste Mal wahrnehmen. Schon jetzt sollte der Anbieter seine Zielgruppen gut kennen und den direkten Kundenkontakt nicht dem Zufall überlassen. Zur Ausgestaltung der Beziehungen sind daher alle Interaktionen zwischen (potenziellen) Kunden und Unternehmen zu evaluieren. Mit einem ganzheitlichen Blick auf das Kundenerleben zeigen wir Ihnen Wege auf, wie Sie Zielgruppen gewinnen und dauerhaft binden können.

### phaydon informiert und berät Sie bei der Ausgestaltung der Kundenbeziehungen

Wir erfassen nicht nur die offensichtlichen Bedürfnisse und Bewertungen Ihrer Zielgruppe, sondern decken auch dahinter verborgene, bislang unerfüllte Wünsche und Motive auf, so dass ein genaues und für das Marketing nutzbares Abbild der Zielgruppe entsteht. Dafür kombinieren wir verschiedene Forschungsmethoden, um sowohl detaillierte, tiefgehende als auch aggregierte, leicht kommunizierbare Ergebnisse zu generieren:

- Qualitative und ethnografische Methoden liefern die Insights in Bezug auf das Kundenerleben und schaffen Verständnis für Bedürfnisse, Einstellungen und Verhaltensweisen der Zielgruppen. Mit ihrer Hilfe lässt sich u.a. die Wahrnehmung des Kundenkontakts und der Touchpoints im Detail eruieren.
- Statistisch repräsentative Studiendesigns identifizieren markt- und markenrelevante Zielgruppen, messen den Status quo der Kundenzufriedenheit und -bindung und zeigen wichtige Einflussfaktoren zur Verbesserung des Kundenerlebens auf. Quantitative Methoden eignen sich auch für Längsschnittdaten und Wettbewerber-Benchmarks.

Aufbauend auf den gewonnenen Ergebnissen beraten wir Sie bei der Optimierung Ihres Angebots und Markenauftritts, um die Customer Experience dauerhaft zu steigern und wertvolle Kundenbeziehungen zu pflegen.



### Unsere Leistungen im Überblick:

- **Marktsegmentierung**  
Der Königsweg zum Zielgruppenmarketing
- **Customer Journey**  
Jede Interaktion zählt: Kontaktpunkte optimal ausgestalten
- **Kundenzufriedenheitsforschung**  
Erfolge sichern durch zufriedene Kunden
- **CXinsights**  
360° Benchmarking der Customer Experience