

Gemeinschaftsstudie als Service der
WIGADI

Kundenzufriedenheits- analyse Groß- und Außenhandel 2021

Ein Angebot der WIGADI, der Ipsos Loyalty GmbH
und von research tools

Teilnahme- und Anmeldeunterlagen



WIGADI
IHR ARBEITGEBERVERBAND



research tools

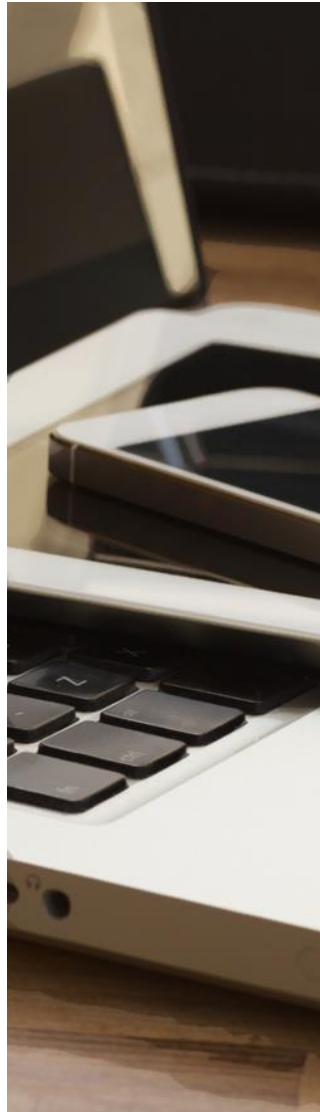
Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten



- ✓ Jedes teilnehmende Unternehmen erhält eine professionelle Analyse der Kundenzufriedenheit mit einer **individuellen Standortbestimmung**.
 - Wie zufrieden sind meine Kunden mit meinem Unternehmen?
 - Welches sind die Stärken und Schwächen meines Unternehmens?
 - Je teilnehmendem Unternehmen sollen angestrebte 100 eigene Kunden die Befragung vollständig beenden (der Fragebogen kann in bis zu ca. zehn Minuten beantwortet werden)
 - Die **Online-Befragung** wird zu rund 50 Leistungsaspekten inklusive zwei offener Fragen (z.B. Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten) durchgeführt.

- ✓ **Anonyme, brancheninterne Benchmarks** bieten Orientierung und Anreize.
 - Wo steht mein Unternehmen im Vergleich zu anderen Anbietern (Studienteilnehmern)?
 - Was kann mein Unternehmen vom Wettbewerb lernen (Studienteilnehmern)?

- ✓ **Große Kostenersparnis** im Vergleich zu einer firmenindividuellen Studie.
 - Kosten je Unternehmen: 3.500 € zzgl. MwSt. für Mitglieder (Mindestteilnehmerzahl für eine Durchführung erforderlich)

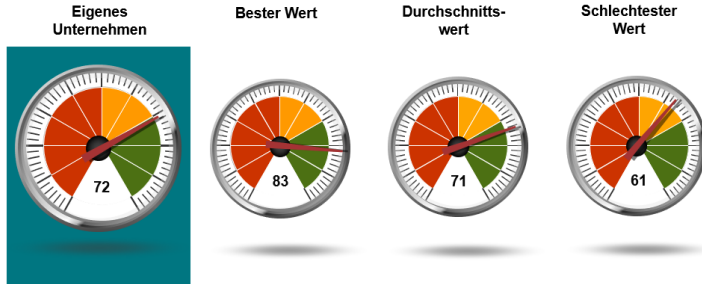


- Methodische Beratung und Studienkonzeption
- Fragebogenerstellung (individualisiert für den Groß- und Außenhandel; standardisiert für alle teilnehmenden Unternehmen; bis zu ca. 10 Minuten; inklusive zwei offener Fragen)
- Projektmanagement
- Programmierung und Kontrolle des Fragebogens bzw. Organisation sowie Durchführung der Online-Befragung in deutscher Sprache (Feldarbeit)
- Steuerung und Kontrolle der Feldarbeit
- Datenerhebung bzw. Datenerfassung und -bereinigung
- Deskriptive Auswertung und Analyse, Berechnung eines Loyalitätsindex
- Grafischer Ergebnisbericht (Kernergebnisse) in Chart-Form (Power Point mit knapp 60 Charts pro Teilnehmer inkl. Management Summary)
Antworten aus offenen Fragen werden in einer Exceldatei geliefert

Optionale Leistungen (auf Anfrage):

- bei Bedarf kleinere, individuelle Fragebogenanpassungen (in Absprache)
- Durchführung der Online-Befragung in deutscher und englischer Sprache
- Präsentation der Ergebnisse vor Ort

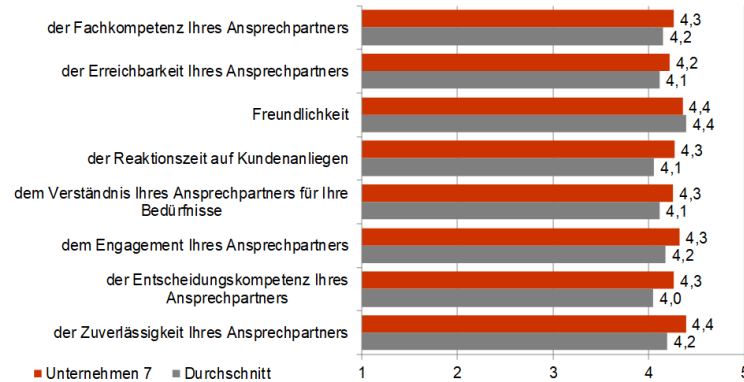
Loyalty Index



Loyalty Index: 0 - 100 (Minimum - Maximum)

II. Verkauf und Beratung

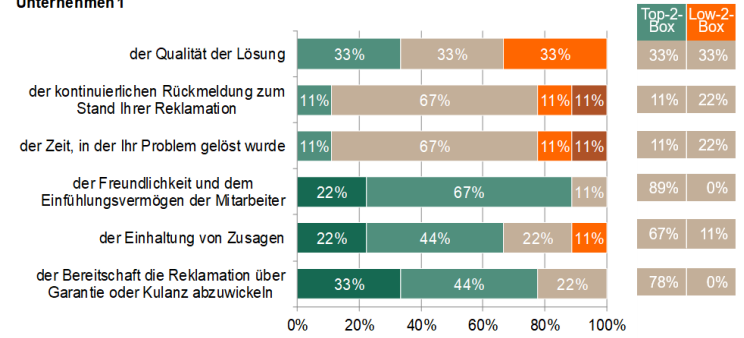
Wie zufrieden sind Sie mit ...



5er-Skala: 5=voll und ganz zufrieden 4=sehr zufrieden 3=zufrieden 2=eher unzufrieden 1=unzufrieden; Fallzahl n= 1.899 / 60

IV. Reklamationen oder Beschwerden

Wie zufrieden sind Sie mit ...
Unternehmen 1

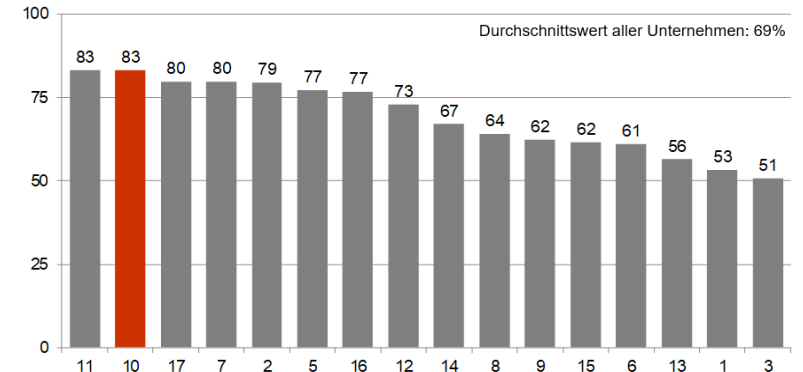


■ voll

Fallzahl n=

VII. Gesamtzufriedenheit

Wenn Sie an all Ihre Erfahrungen mit dem Unternehmen denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt? (Anteil voll und ganz zufr. + sehr zufr. in %)



5er-Skala: 5=voll und ganz zufrieden 4=sehr zufrieden 3=zufrieden 2=eher unzufrieden 1=unzufrieden; Zahlen an der X-Achse kennzeichnen die in der Umfrage bewerteten Unternehmen; Fallzahl n= 1.899 / 59; Unternehmen 1: Achtung geringe Fallzahl

**bis Ende
März 2021**

Verbindliche Anmeldung zur Teilnahme

**April - Juni
2021**

Freigabe des Fragebogens durch die Teilnehmer / Unterzeichnung und Rücksendung der Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung

Zusendung der Kundenstichproben durch die Teilnehmer an die Ipsos Loyalty GmbH/ research tools

Feldvorbereitungen: Programmierung des Fragebogens und Testing

**Juni/Juli
2021**

Dreiwöchige Feldphase (Datenerhebung) inklusive einem Reminder zur Mitte der Feldzeit

**bis Anfang
Oktober 2021**

Ergebnisaufbereitung und Bereitstellung der individuellen Ergebnisberichte für Ihr Unternehmen



Ihre Partner – Ipsos Loyalty und research tools



Ralph Kögler



Senior Research Executive
Telefon: +49 911 32153 3293
E-Mail: Ralph.Koegler@ipsos.com

Ipsos GmbH – Customer Experience
Forchheimer Str. 2, 90425 Nürnberg
www.ipsos.de



Dr. Fabian Weyer



Unternehmensentwicklung
Tel. +49 711 36549503, Fax +49 711 55090384,
E-Mail: fabian.weyer@research-tools.net

research tools
Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar
www.research-tools.net



Uwe Matzner



Geschäftsführer, Marktforscher BVM
Tel. +49 711 55090381, Fax +49 711 55090384,
E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools
Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar
www.research-tools.net



- Dieses Angebot hat eine Gültigkeit von 8 Monaten ab dem heutigen Tag. Für den Fall, dass sich die genannten Spezifikationen ändern sollten, behalten wir uns das Recht vor, Kosten und Timing entsprechend anzupassen.
- Dieses Angebot ist alleiniges und exklusives Eigentum der Ipsos Loyalty GmbH und research tools. Dieses Angebot gilt in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Ipsos, die Sie unter diesem Link abrufen können. Auf Anfrage übersenden wir Ihnen unsere AGB auch per E-Mail.
- Ipsos und research tools behalten sich alle Urheberrechte, sowie sonstige Rechte bzgl. Markenzeichen, Technologien, Methoden, Analysen und Fachkenntnissen, die in diesem Angebot inbegriffen sind oder daraus entstehen, vor.
- Der Adressat verpflichtet sich, dieses Angebot vertraulich zu behandeln und den Inhalt keiner dritten Partei ohne eine vorherige schriftliche Genehmigung seitens der Ipsos Loyalty GmbH offen zu legen. Der Adressat verpflichtet sich weiterhin, dieses Angebot ausschließlich für eigene Belange (und ggf. für Belange seiner angegliederten Firmen) zu verwenden, einzig um das Angebot für Services von Ipsos zu bewerten. Andere Anwendungen sind untersagt.

Teilnahme- bestätigung



Bitte füllen Sie untenstehendes Formular aus und senden es per Fax an:

FAX: ++49 (0)711 55090384

Hiermit bestätige ich, dass die _____ (Firma bitte eintragen) an der Kundenzufriedenheitsanalyse Groß- und Außenhandel 2021 (Online-Befragung) entsprechend des Gemeinschaftsangebotes der Ipsos Loyalty GmbH und research tools zum Preis von 3.500 EUR zzgl. MwSt. für Mitglieder teilnimmt. Bitte beachten Sie die Zustimmung Ihrer Kunden zur Verwendung der E-Mail-Adresse zu Marktforschungszwecken (Opt-in).

Firma: _____

Name: _____

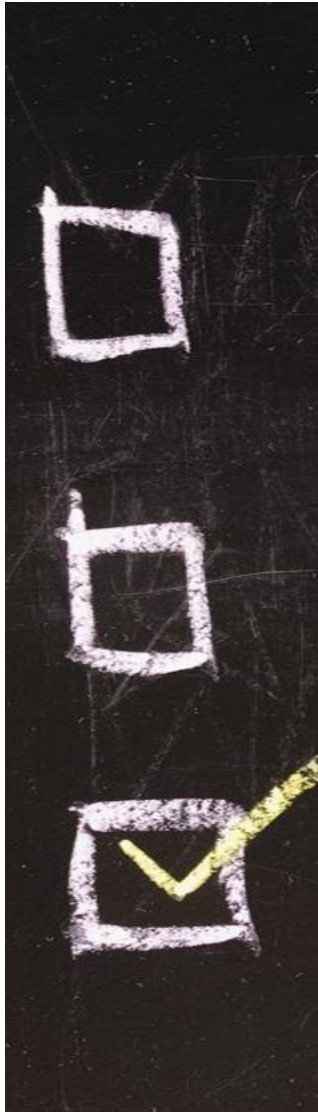
Position: _____

Kontakt telefonisch: _____

Kontakt per Email: _____

Ort/ Datum: _____ den _____

(Unterschrift/ Stempel)



Kundenzufriedenheitsanalyse Groß- und Außenhandel 2021

Ein Angebot von:
WIGADI e.V., Ipsos Loyalty GmbH und research tools

