

KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSE

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit als Sicherung des Unternehmenserfolgs

„Zufriedene Kunden kommen wieder“. Dieser Grundsatz verdeutlicht das Potenzial der Kundenzufriedenheit. Damit ist sie ein entscheidender Baustein für den Unternehmenserfolg. Das Potenzial der Kundenbindung wird dabei oft aus den Augen verloren. Marketing-Maßnahmen zielen besonders häufig auf die Neukundengewinnung ab, obwohl diese meist deutlich teurer und aufwendiger ist, als Bestandskunden langfristig zu halten.

Insofern ist es für Unternehmen, unabhängig von ihrer Größe, wichtig, mehr über die Zufriedenheit und Loyalität ihrer Kunden zu wissen.

Auch in diesem Jahr bietet die WIGADI gemeinsam mit der GfK SE und der Forschungsberatung research tools seinen Mitgliedsunternehmen die Möglichkeit der Teilnahme an einer Loyalitätsuntersuchung als Beteiligungsstudie an. Durch diese Bündelung ist die Gebühr für die Teilnahme deutlich geringer als bei einer Individualstudie, da sich die interessierten Unternehmen die Kosten der Studie teilen. Bei Beteiligungskosten in Höhe von € 1.500,00 (zzgl. MwSt.) je Unternehmen für Mitglieder in der WIGADI ist eine Ersparnis von ca. 80% gegenüber einer Individualstudie möglich. Die Möglichkeit der auf die Bedürfnisse des Groß- und Außenhandels zugeschnittenen Unternehmensbefragung ist bisher immer auf reges Interesse gestoßen. Auch für die in 2016 geplante Analyse gibt es schon erste Interessenten.

Interessierte Unternehmen melden sich bitte bis spätestens Ende März 2016 bei Herrn Christoph Sochart (WIGADI), Tel. 0211-6690812 (sochart@unternehmerschaft.de) oder bei Herrn Dr. Fabian Weyer, Tel. 0711-4147428 (fabian.weyer@research-tools.net). Sie bekommen dann die Teilnahme- und Anmeldeunterlagen per E-Mail zugesandt. Diese sind auch im Login-Bereich der Homepage der WIGAND hinterlegt.