

**Forschung für  
Beziehungsmanagement  
> KOPUMO**



## Forschung für Beziehungsmanagement

### > KOPUMO

#### Alles im Blick: KOPUMO

Mit KOPUMO, dem modernen Kontaktpunkt-Monitoring von NORDLIGHT research, halten Sie alle wichtigen Kontaktpunkte zu Ihren Kunden im Blick und bekommen Aufschluss über Kundenbindung, Image sowie Produkt- und Servicezufriedenheit.

#### Das Besondere: kurz und zeitnah

Da es nicht immer leicht ist, Kunden für lange Interviews zu gewinnen, und längst nicht alle Kunden auch alle Kontaktpunkte erleben, geht KOPUMO einen anderen Weg: Jeder Kunde wird mit einem kurzen Interview zeitnah zu seinem unlängst erlebten Kontaktpunkt befragt.

#### Kontinuierliches Monitoring

Aus vielen einzelnen kurzen Interviews setzen wir monatlich bis quartalsweise ein ganzheitliches Bild in Dashboards für Sie zusammen. So sind Sie stets auf dem Laufenden und können auch die Wirkung Ihrer unterjährigen Maßnahmen verfolgen oder plötzliche Änderungen in der Kundenmeinung erkennen.

#### » Wussten Sie,

dass Kundenzufriedenheit schon in den 70er Jahren wissenschaftlich erforscht wurde? Der Unterschied zwischen der erwarteten und der wahrgenommenen Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung führt im Ergebnis zu positiver oder negativer Diskonfirmation und somit zu Zufriedenheit oder Unzufriedenheit (R. L. Oliver, Effect of Expectation and Disconfirmation on Post exposure Product Evaluation in "Journal of Applied Psychology, No. 4/1977")



## Die wesentlichen Fragen

Wie erleben Kunden Ihre Produkte und Services? Auf welche Produkt- und Servicemerkmale legen Kunden Wert? In welche Bereiche lohnt es sich, punktuell oder strategisch zu investieren? – Diese Fragen beantwortet KOPUMO.

## Erleben > Image > Kundenbindung

Die Inhalte erstrecken sich von einzelnen Kundenerlebnissen über eine Bewertung des Images Ihres Unternehmens bis hin zur Kundenbindung. Dies liefert sowohl strategische Kennzahlen als auch praktischen Input für die Qualitätssicherung.

## Am Puls

Am besten befragt man Kunden, wenn Eindrücke noch frisch und damit präzise sind. Bei neu auftauchenden Problemen an einzelnen Kontaktpunkten können Sie also zügig reagieren oder den Erfolg neuer Maßnahmen kurzfristig beobachten.

## Online | Offline

Die Befragung kann online erfolgen. Ihre Kunden können so z.B. auf dem Weg zur Arbeit via Smartphone ein kurzes Feedback geben. Für besonders hohe Ausschöpfung oder B2B-Zielgruppen empfiehlt sich das telefonische Interview.

## Zeitreihen und Treiberanalysen

Dank der hohen Befragungsfrequenz und der hohen Fallzahlen analysieren wir die Ergebnisse nicht nur deskriptiv. Zeitreihenanalysen und Treiberanalysen zur Priorisierung von Maßnahmen gehören selbstverständlich zur hochwertigen Forschung für das Beziehungsmanagement.

## Setzen Sie auf uns.

Neben ausgereifter Methodik und erstklassigem Projektmanagement dürfen Sie von uns vor allem aber Erfahrung erwarten: Wir wissen, wie man Ihre Fragestellungen in kundenbezogene Fragen übersetzt und anschließend die richtigen Schlüsse zieht.

