Online-Kundenbefragungen

Baustein moderner Unternehmensführung

Markenanalyse Kundenerwartungen Datenschutz Online-Befragung Kaufverhalten Handlungsempfehlung Full-Service Analyse Wettbewerbsanalyse Online Preissensibilität Produktbewertung Kundenbindung Incentivierung Benchmarks Pricing Werbewirksamkeit Kundenloyalität Kundenzufriedenheit Imagemessung

Die Rogator AG gehört zu den ersten Unternehmen, die sich auf den Bereich Online-Befragung spezialisiert haben. Seit vielen Jahren zählen wir zu den renommiertesten Anbietern von Instrumenten und Lösungen zum Thema Kundenbefragung und Zufriedenheitsmessung.
Die Rogator AG bietet eine eigene Befragungssoftware und ein kompetentes Team mit umfangreichen Kenntnissen und Erfahrungen aus vielen hundert Projekten.

ROGATOR
market research & software

Kundenbefragung

Strategie und Umsetzung

Kundenbefragungen sind ein entscheidender Faktor in der modernen Unternehmensführung. Die empirische Überprüfung der strategischen Ausrichtung und die Ermittlung der aktuellen Performance-Werte aus Kundensicht sind die Grundlage für eine konsequente Kundenorientierung. Darüber hinaus trägt die Messung von Kundenbindungs-Kennzahlen dazu bei, Abwanderungsgründe und -tendenzen von Kunden frühzeitig erkennen und entsprechende Maßnahmen einleiten zu können.

MÖGLICHE THEMENSTELLUNGEN:

- Kundenzufriedenheit
- Kundenbindung/ Kundenloyalität/NPS©
- Imagemessung, Markenanalyse
- Beschwerdeanalyse
- Produkt- und Dienstleistungsqualität, Serviceorientierung
- Preissensibilität, Pricing
- Wettbewerbsanalyse
- Kaufverhalten

WARUM ONLINE?

- Geringerer finanzieller Aufwand gegenüber anderen Methoden
- Kürzere Feldzeit = effizienter durch kürzere Projektdauer
- Komplexe Filterführung möglich – auch ohne Interviewer
- Höhere Teilnahmequoten
- Ausführlichere und ehrlichere Antworten im Vergleich zu anderen Erhebungsformen
- Einfache Rücklaufkontrolle
- Vielfältige und schnelle Ergebnisanalyse
- Bessere Datenqualität
- Höherer Komfort für Teilnehmer
- Kombinierbar mit anderen Methoden (Hybridbefragungen)

PLANUNG UND UMSETZUNG

Von der Umfragekonzeption bis zur Ergebnispräsentation unterstützen wir Sie bei der professionellen Umsetzung des gesamten Befragungsprozesses.
Denn die Fragestellungen und das methodische Design – abgestimmt auf Ihre Unternehmensziele und -strategie – sowie begleitende Kommunikationsmaßnahmen vor, während und nach dem Projekt sind wichtige Voraussetzungen für hohe Rücklaufquoten und aussagekräftige Ergebnisse. In einem gemeinsamen Workshop werden alle Schritte des Projektverlaufs erarbeitet:

- Ziel-Definition anhand Ihrer Unternehmensstrategie
- Abstimmung der Inhalte und Methoden
- Planung der Projektphasen
- Festlegung der unterstützenden Kommunikationsmaßnahmen
- Abstimmung mit verschiedenen Geschäftsbereichen
- Vorschlag und Diskussion diverser Analysevarianten
- Passgenaues Reporting für verschiedene Zielgruppen

ANALYSE

Der Verlauf Ihrer Kundenbefragung kann während der Feldzeit jederzeit online in Echtzeit verfolgt werden. Nach Abschluss der Feldphase unterstützen wir Sie bei der handlungsbezogenen Interpretation und der verständlichen Darstellung der Ergebnisse. Die grafische Aufbereitung lässt sich in verschiedenen Abstufungen und Präsentationsformen realisieren.

WARUM ROGATOR:

- Fokus auf leicht interpretierbare Ergebnisdarstellung
- Fundiertes Technisches und methodisches KnowHow
- Langjährige Erfahrung aus über hundert Projekten
- Hohe Sicherheitsstandards und verbindliche Datenschutzrichtlinien
- Eigene Befragungsinstrumente (z.B. Kundenmonitor)
- Erhebungs-Methodenvielfalt (Online-, Papier- und persönliche Interviews)
- DIN ISO zertifiziert

REFERENZEN

- Aenova Holding GmbH
- Basler Versicherungen
- comdirect bank AG
- Deutsche Bahn AG
- Deutsche Telekom AG
- Hella KGaA Hueck & Co.
- Henkel AG & Co. KGaA
- Körber Schleifring AG
- Metro AG
- Migros
- Robert Bosch GmbH
- RWE Deutschland AG
- Star Alliance
- STRABAG AG
- D. SWAROVSKI KG
- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
- Triumph Global Sales AG
- Warema

KUNDENBEFRAGUNG AENOVA HOLDING GMBH

Die Aenova Holding GmbH hatte sich entschlossen, im Jahr 2014 ihre Kundenzufriedenheitsbefragung zu wiederholen. Ziel dieser Befragung war es, ein umfassendes Kundenfeedback zu erhalten, an dem sich die operative und strategische Ausrichtung des Unternehmens in Zukunft orientieren kann. Die Resultate stießen auf großes Interesse und waren enorm hilfreich, um die IST-Situation im Unternehmen aus Kundensicht zu erfassen. Auf Grundlage der gewonnenen Informationen wurden zahlreiche Maßnahmen erarbeitet, die dabei helfen sollen, die Kundenorientierung im Unternehmen noch stärker zu institutionalisieren. Die Befragung wird zukünftig in regelmäßigen Abständen durchgeführt, um die Wirksamkeit der Maßnahmen zu prüfen und gegebenenfalls weitere Handlungsempfehlungen abzuleiten.

FEEDBACK

„Rogator hat uns mit seiner ausgeprägten Kundenorientierung und seiner Expertise begeistert. Das hochmotivierte und freundliche Team hat unsere Bedürfnisse in kürzester Zeit erfasst und uns zu jeder Fragestellung kompetent beraten. Wir würden uns mehr derartig professionelle Dienstleister wünschen“.

Dr. Marc Schneider, Aenova Group
Head of Marketing & Scientific Services

Die Rogator AG ist einer der führenden Anbieter für Online-Befragungssoftware und Full-Service Dienstleister für Online-Befragungen. Dieses umfangreiche Leistungsspektrum ermöglicht maßgeschneiderte Lösungen für jedes Befragungskonzept und erfüllt die hohen Ansprüche unserer Kunden nach Individualität und Flexibilität in der Projektabwicklung.

Panelbefragung Imagemessung Paper-Pencil Kundenzufriedenheit Anonymität Preissensibilität Datenschutz Weiterempfehlungsabsicht Wettbewerbsanalyse Full-Service Feedbackprozesse Wellenbefragung Befragungssoftware Imagemessung Anonymität Handlungsempfehlung Hybrid-Befragung Benchmarks Wiederkaufsabsicht Datenschutz Online Textvercodung Kundenzufriedenheit Indexbildung Analyse Befragung Handlungsempfehlung Datensicherheit Cross-Selling-Potenziale Imagemessung Preissensibilität Zielgruppen-Analyse Kundenbindung

ROGATOR
market research & software

Emmericher Str. 17
D-90411 Nürnberg
fon: +49 (0)911 81005-550
fax: +49 (0)911 81005-570
e-mail: info@rogator.de
www.rogator.de

2016/10