

An die  
Geschäftsführungen und Personalleitungen  
unserer Mitgliedsunternehmen

20.12.2018  
Sü

RS 52-2018

## **Seminar: „Kundenzufriedenheit mit Onlinefragebögen messen“ am 30. Januar 2019 von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr in Herford**

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband Herford e.V. möchten wir Sie herzlich zu dieser zentralen Veranstaltung, welche für Unternehmen gedacht ist, die Befragungen durchführen oder es in der Zukunft tun möchten, einladen.

- Makellose Befragungen = Maximaler Nutzen
- Der vollständige Weg zum eigenen Fragebogen
- Das Ableiten gewinnbringender Maßnahmen

„Der Kunde ist König!“ Dass die Kundenzufriedenheit an oberster Stelle steht, liest man in vielen Hochglanzbroschüren und Unternehmensleitsätzen. Und so muss es ja auch sein! Hakt man nach, wie denn ermittelt wird, ob und wie die Kunden zufrieden sind, fallen die Antworten schon mal dürrtiger aus. Zufriedene Kunden sind die Basis für Umsatz und Gewinn – sie allein entscheiden, ob ein Unternehmen erfolgreich ist. Sich bei einem so wichtigen Erfolgsfaktor nur auf sein Bauchgefühl zu verlassen, kann zu folgenschweren Fehlschlüssen führen.

Wie zufrieden sind unsere Kunden mit unseren Produkten und unserem Service? Welche unserer traditionellen Medien sollten digitalisiert werden? Empfehlen unsere Kunden uns aktiv weiter? Und gibt es Produkte oder Dienstleistungen, die unsere Kunden bei uns vermissen? All diese Elemente gehören zu einem aktiven Kundenmanagement.

Die Veranstaltung stellt Ziele und Methoden zur Ermittlung von Kundenzufriedenheit mit Onlinefragebögen in den Mittelpunkt aber auch die anderen gängigen Umfragemethoden werden thematisiert. Das Seminar vermittelt Fachwissen zur Gestaltung und Organisation von Kundenbefragungen im B2B und B2C. Ebenso wird das Thema der Mitarbeiterbefragungen besprochen.

Das Seminar wird geleitet von Herrn **Alexander Preiß**, Diplom-Sozialwissenschaftler und Fachkaufmann für Marketing. Er ist selbständiger Marktforscher mit Sitz in der Villa Media, Wuppertal, und spezialisiert auf die Erhebung und Optimierung von Kundenzufriedenheit. Es

werden sowohl nationale als auch internationale Studien zur Kundenzufriedenheit realisiert. Herr Preiß verfügt über langjährige Erfahrung in der Moderation von Seminaren und Workshops zum Thema Kundenzufriedenheit.

**Termin:** Mittwoch, 30. Januar 2019, 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**Ort:** Verbandshaus, Mittelweg 28, 32051 Herford

**Zielgruppe:** Geschäftsführer sowie Fach- und Führungskräfte aus Marketing und Vertrieb

**Seminargebühr:** 45,00 € (inkl. Seminarunterlagen und Pausengetränke)

**Seminarinhalt:**

- Kundenerwartungen und Kundenanforderungen
- Die Besonderheiten von Onlineumfragen
- Vor- und Nachteile von Onlineumfragen/ Möglichkeiten und Grenzen
- Abgrenzung der verschiedenen Phasen bei einem Projekt zur Kundenzufriedenheit
- Grundsätzliche Regeln zur Gestaltung eines Fragebogens
- Aufbau eines Onlinefragebogens
- Beschreibung der verschiedenen Typen geschlossener Fragen
- Skalierungsmöglichkeiten geschlossener Fragen
- Der richtige Einsatz und Auswertung offener Fragen
- Die Umsetzung erarbeiteter Informationen in Kundenmaßnahmen
- Festlegung der Umfragethemen mit den Teilnehmern für ihre Unternehmen

Bitte melden Sie sich mit dem beigefügten Anmeldeformular verbindlich bis zum 21. Januar 2019 direkt beim Arbeitgeberverband Herford e.V. an. Sie erhalten die Rechnung als Teilnahmebestätigung.

Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr  - Team