

☎ 0800 400 510 1

AKTUELLE INFORMATION KUNDENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN (TEIL 1 VON 2)

Prozessmanagement - Nr. 07/2021

Prozessmanagement

Wir entlasten Führungskräfte und schützen Mitarbeiter. Seit 1997.

Corona Review - Kundenrückmeldungen und Kundenzufriedenheit in Zeiten der Pandemie

Nie war es so kompliziert wie in Zeiten der Corona Pandemie, den Draht zum Kunden aufrecht zu erhalten und die **Kundenbindung zu festigen**.

Um für Sie die richtigen und wirkungsvollen Methoden zu finden, haben wir im Rahmen dieses **zweiteiligen Newsletters** das Thema „Kundenrückmeldungen und Kundenzufriedenheit“ unter die Lupe genommen. Wir bringen Ihnen auf diesem Wege nahe, welche Methoden es gibt und geben Ihnen somit eine Hilfestellung, um die für Sie geeignete Methode finden zu können.

Je zufriedener Kunden sind, desto eher werden Sie Ihre Dienstleistung wieder in Anspruch nehmen bzw. Ihr Produkt erneut kaufen. Sind Kunden hingegen frustriert und fühlen sich nicht wahrgenommen, werden sie Sie unter Umständen mit schlechten Bewertungen bestrafen. Gerade online kann das imageschädigend sein und zu Umsatzeinbußen führen. Um zeitnah reagieren zu können, sollten daher regelmäßig die **Kundenrückmeldungen systematisch ausgewertet** werden und die Kundenzufriedenheit messbar ermittelt werden.

Für zertifizierte Unternehmen obligatorisch

Diese Vorgehensweise ist insbesondere für zertifizierte Unternehmen obligatorisch, da die DIN EN ISO 9001 dies explizit einfordert und als wichtiges Instrument im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung einstuft.

Zwei Systeme zur Messung der Kundenzufriedenheit möchten wir Ihnen heute vorstellen:

Net Promoter Score (NPS)

Die Ermittlung der Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit mittels des Net Promoter Score ist ein beliebter und wirkungsvoller Baustein im Rahmen der Kundenzufriedenheitsermittlung.

Er ist gewissermaßen ein Spiegel der Kundenbindung und bildet ab, wie wahrscheinlich es ist, dass der Kunden das Unternehmen weiterempfehlen wird und welche Rolle diese dann aus Sicht des Unternehmens einnimmt.

Leistungsangebot Prozessmanagement

AKTUELL & WICHTIG!

**Krisenmanagement- und
Prozessmanagement Beratung**



Potentiale identifizieren &
analysieren

Strukturen entwickeln &
gestalten

Prozesse festlegen &
zielgerichtet steuern

Lifecycle &
nachhaltige Entwicklung

Managementsysteme - QHSE

**WIE KÖNNEN WIR IHNEN
HELFFEN?**

FKC CONSULT GmbH
Eschenburgstr. 5
23568 Lübeck
www.fkc-gmbh.de

prozessmanagementanfrage@fkc-gmbh.de



☎ 0800 400 510 1

AKTUELLE INFORMATION KUNDENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN (TEIL 1 VON 2)

Prozessmanagement - Nr. 07/2021

Prozessmanagement

Seite 2 von 3

Eine typische Skala geht dabei von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Sie teilen die Befragten dabei in drei grundlegende Kategorien ein:

- Kunden, die mit 9 oder 10 antworten – „Promotoren“
- Kunden, die mit 0 bis 6 antworten – „Detraktoren“
- Kunden, die mit 7 oder 8 antworten – „Indifferente“

Die **Berechnung** der Net Promoter Score berechnet sich wie folgt:

Zunächst wird ermittelt, wie viel Prozent der Befragten Promotoren und wie viel Prozent Detraktoren sind. Im zweiten Schritt wird die Prozentzahl der Detraktoren von der der Promotoren subtrahiert.

Ein Beispiel: Machen die Detraktoren 10 % Ihrer Befragten aus und die Promotoren 70 %, dann rechnen Sie $70 - 10 = 60$. Der NPS liegt demnach bei 60.

Diese Quote kann als Prozessindikator und darüber hinaus auch als **Unternehmensziel** eingebunden werden.

Net Promoter Score (NPS)

Würden Sie unser Produkt / unsere Dienstleistung weiterempfehlen?

0 1 2 3 4 5 6

Detraktoren

0-6

7 8

Indifferente

7-8

9 10

Promotoren

9-10

NPS = % Promotoren - % Detraktoren

z. B. NPS = % 😊 - % 😡 = 47 % - 15 % = 32 %

FCC CONSULT ⁴
MIT SICHERHEIT GUT BERATEN

☎ 0800 400 510 1

AKTUELLE INFORMATION KUNDENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN (TEIL 1 VON 2)

Prozessmanagement - Nr. 07/2021

Prozessmanagement

Seite 3 von 3

Kundenzufriedenheitsumfragen

Das ist der Klassiker im Rahmen des Kundendialoges.

Kunden werden befragt, wie zufrieden sie sind. Dies geschieht in Form von E-Mail-Umfragen, In-App-Umfragen oder Umfragen nach dem erhaltenen Service.

Besonders wichtig ist es bei dieser Art der Befragung, den richtigen Ansprechpartner zu ermitteln und die Rückmeldung besonders niederschwellig und barrierearm zu gestalten. Insbesondere weil viele Menschen Schwierigkeiten damit haben, ihre Meinung im direkten Vis-a-Vis-Gespräch preiszugeben, können schriftliche Befragungen hilfreich sein.

Wenn Sie Kunden persönlich befragen, könnten diese sich verpflichtet fühlen aus Gründen der Höflichkeit ausschließlich positive zu antworten – ähnlich wie im Restaurant, wo auch fast niemand sagen würde, dass das Essen nicht geschmeckt hat.

Im Rahmen von **Kundenzufriedenheitsumfragen** sind mehrere Methoden denkbar:

- **Ermittlung unmittelbar nach der Dienstleistung:** Kurz nachdem Kunden Ihren Service in Anspruch genommen haben, werden sie nach der Zufriedenheit mit der Leistung gefragt, beispielsweise via E-Mail oder im Live-Chat oder aber auch telefonisch bzw. im Rahmen des Rechnungsversandes mit einem Vordruck, der zurückgeschickt werden soll.
- **In-App-Umfrage:** Im Zeitalter der Digitalisierung gibt es zahlreiche Apps, die kommerzielle Anbieter nutzen um ihre Dienstleistung anzubieten. Bei der In-App-Umfrage integrieren Sie eine Feedback-Funktion in die eigene App und stellen diese dem Kunden zu einem strategisch günstigen Zeitpunkt zur Verfügung, z. B. wenn dieser sich zum ersten Mal nachdem der Service in Anspruch genommen worden ist, wieder einloggt.
- **E-Mail-Umfrage:** der klassische Fragebogen wird im 21. Jahrhundert in den meisten Fällen per Email verschickt. Wichtig ist hierbei, nicht in der Masse der Mails unterzugehen und in dieser schnelllebigen Zeit ein Mittel zu finden, welches exakt den Nerv des Empfängers trifft.
Also: keine komplizierten Fragen, eng differenzierte Rückmeldeskalen (eher 1-3 als 1-10) und ggf. die Rücksendung mit einem Kundenvorteil für die nächste Bestellung verknüpfen.

Brauchen Sie Unterstützung dabei die Befindlichkeit und Bedürfnisse ihrer Kunden zu spüren und zu ermitteln?

Dann melden Sie sich bei uns! Wir sind gern für Sie da und unterstützen Sie bei der „Renovierung“ Ihrer Kundenzufriedenheitsermittlung. Damit aus Ihrem **Managementsystem ein Erfolg für Sie und Ihre Kunden** wird.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage. Ihr FKC Prozessmanagement-Team

prozessmanagementanfrage@fkc-gmbh.de

Bilder von Canva.

