

☎ 0800 400 510 1

# AKTUELLE INFORMATION KUNDENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN (TEIL 2 VON 2)

Prozessmanagement - Nr. 08/2021

Prozessmanagement

Wir entlasten Führungskräfte und schützen Mitarbeiter. Seit 1997.

## Corona Review - Kundenrückmeldungen und Kundenzufriedenheit in Zeiten der Pandemie - Teil 2

Wie bereits im vorherigen Monat wollen wir Ihnen an dieser Stelle für Sie möglicherweise neue Methoden und Werkzeuge vorstellen, damit Sie den Kontakt zu Ihren Kunden nicht verlieren.

Niemals zuvor war es so wichtig, die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden explizit anzufordern wie während der Corona-Pandemie, wenn der persönliche Kontakt hinter dem virtuellen oder telefonischen Kontakt zurückstehen muss.

## Besonders in den Fokus rückte in dieser besonderen Zeit das Social-Media-Monitoring

In den letzten Jahren hat Social-Media einen sehr großen Stellenwert in der Beziehung zwischen Unternehmen und ihren Kunden eingenommen. In der Vergangenheit wurden zufriedenstellende oder weniger zufriedenstellende Erfahrungen mit Produkten und Dienstleistungen eher mit dem engeren, meist unternehmensinternen Kreis geteilt. Die modernen Social-Media-Kanäle bieten nun das Potential einer Rückmeldung mit einer Reichweite von mehreren Millionen Menschen.



Um diese Informationen zu erfassen, sind sogenannte Tracking-Werkzeuge erhältlich, die es möglich machen, gezielt nach der Erwähnung der eigenen Marke zu suchen und die Kommentare und eventuelle Kritik oder Weiterempfehlungen nachvollziehen zu können. Genannt werden können an dieser Stelle zum Beispiel Google Alerts, Mention oder Socialmention, welche – zum Teil sogar kostenfrei - zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten bieten.

### 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  
HELFEEN?**

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

prozessmanagementanfrage@fkc-gmbh.de



☎ 0800 400 510 1

# AKTUELLE INFORMATION KUNDENZUFRIEDENHEIT ERMITTELN (TEIL 2 VON 2)

Prozessmanagement - Nr. 08/2021

Prozessmanagement

Seite 2 von 2

Die bedeutendsten Plattformen, die in diesem Rahmen überwacht werden, sind selbstverständlich Facebook, Twitter und Instagram, jedoch sollten auch Quellen wie Quora, Yelp, TripAdvisor und Business-Netzwerke wie Xing und LinkedIn nicht außer Acht gelassen werden.

## **Feedback** viel ungefilterter

Die durch die Plattformen generierten Auswertungen sind ein perfektes Puzzleteil bei der Identifikation der wirklichen Meinung zur Ihrem Produkt und Ihrer Dienstleistung auf Kundenseite, da die Kommentare auf den Social-Media-Kanälen in der Regel viel ungefilterter kundgetan werden, als beispielsweise bei konkreten vom Unternehmen initiierten Befragungen.

Sofern Sie ein Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 führen, kann diese Information selbstverständlich auch für eine qualitativ und quantitativ messbare Abbildung der Kundenzufriedenheit dienlich sein.

Wenn Sie mehr über die Möglichkeiten von Auswertungen von Social-Media-Aktivitäten wissen wollen und diese Werkzeuge wirkungsvoll und nachhaltig in Ihr Kundenmonitoring integrieren wollen, sprechen Sie uns gerne an. Unser Prozessmanagement-Team hilft Ihnen gerne weiter Ihren Kunden auf die Spur zu kommen und diese auch unter besonderen Bedingungen nicht zu verlieren.

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

[prozessmanagementanfrage@fkc-gmbh.de](mailto:prozessmanagementanfrage@fkc-gmbh.de)

