

Fragebogen Gutschein Bericht Kundenzufriedenheit  
Kundenbindung Marktvorteil Befragung Aufmerksamkeit  
Vorteile Erwartungen Wünsche Förderung Anonym  
Interesse Anforderungen

# KUNDENMEINUNG

Daten Auszeichnung Kundenwunsch Brief  
innovativ Zufriedenheit Institut Erfolg Kriterien Erfahrung  
Stärken Ergebnisse

**EXZELLENT**  
in Kundenzufriedenheit

Ausgezeichnet durch das BGW Institut  
für innovative Marktforschung  
[www.bgwinstitut.de](http://www.bgwinstitut.de)

**2020**



# WERTVOLLE ERKENNTNISSE



## IHRE VORTEILE:

- + Kenntnis der aktuellen Meinung Ihrer Kunden
- + Optimales Agieren und Reagieren auf Kundenwünsche
- + Imagegewinn durch Ihr Interesse an der Einstellung Ihrer Kunden zu Ihrem Geschäft
- + Festigung der Kundenbindung
- + Verkaufs-Push durch Gutscheine
- + Sehr große Werbeaufmerksamkeit aufgrund der Auszeichnung „Exzellente Kundenzufriedenheit“ durch ein neutrales Institut
- + Fördergelder/Zuschuss durch das Bundesamt für Wirtschaft

## KUNDENWÜNSCHE

Was ist Ihren Kunden wichtig?

## ERWARTUNGEN

Erfüllen Sie die Erwartungshaltung Ihrer Kunden

## IHRE STÄRKEN

Was gefällt Ihren Kunden besonders gut?

## ERFOLG

Zusatzverkäufe durch Gutscheine

## WEITEREMPFEHLUNG

Empfehlen Ihre Kunden Sie weiter?

## KUNDEN-BINDUNG

Werden Ihre Kunden wiederkommen?

## ZUFRIEDENHEIT IHRER KUNDEN

Können Sie Ihre Kunden begeistern?



# WISSEN IST MACHT



• WÜNSCHE

• ERWARTUNGEN

• STÄRKEN

• KUNDENBINDUNG

• WEITEREMPFEHLUNG

• ZUFRIEDENHEIT

• ERFOLG

## ES GIBT VIELE GRÜNDE, ABER NUR WENIGE MACHEN DEN UNTERSCHIED

Stellen Sie sich vor, Sie würden die Wünsche, Erwartungen oder auch den Missmut Ihrer Kunden kennen. Sie könnten Ihre **Stärken** weiter ausbauen und auf die **Schwachstellen** reagieren. Sie hätten die Möglichkeit, Ihren Kunden in den Kopf zu schauen und deren Wünsche an Ihr Unternehmen zu deren **Begeisterung** zu erfüllen.

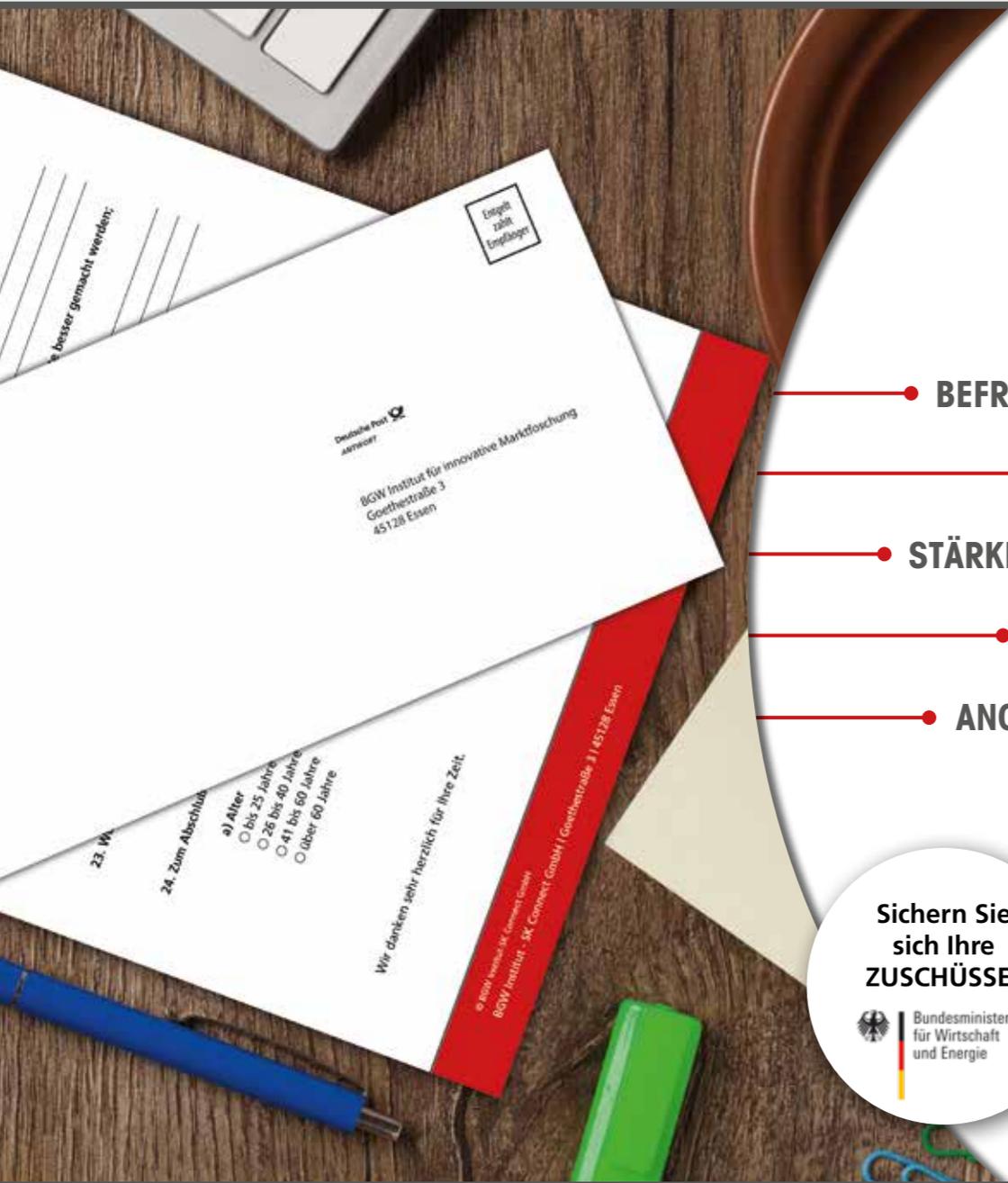
**Wäre das nicht ein unglaublicher Marktanteil, eine starke Kundenbindung und vor allem ein sicheres Gefühl als Unternehmer?**

Wir vom BGW Institut denken, dass das sogar eine **essentielle Grundvoraussetzung** für jedes Unternehmen ist. Schließlich lebt und stirbt ein Unternehmen mit seinen Kunden - sind sie zufrieden, kommen sie wieder - sind sie unzufrieden, laufen sie weg und suchen nach neuen Alternativen.

Daher ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden das A und O Ihres **langfristigen Erfolges!** Unser Pluspunkt: **Seit über 30 Jahren haben branchenübergreifend schon über zehn Millionen Verbraucher ihre Meinung beim BGW Institut kund getan.**



# WISSEN IST MACHT



• BEFRAGUNG

• KRITERIEN

• STÄRKEN

• ANFORDERUNGEN

• ANONYM

Sichern Sie  
sich Ihre  
ZUSCHÜSSE!



Um herauszufinden, wie zufrieden oder unzufrieden Ihre Kunden sind, was Sie evtl. verbessern könnten, oder was Ihre Kunden verärgert hat und sie im „worst case“ dadurch verloren haben - können Sie mit uns erfahren.

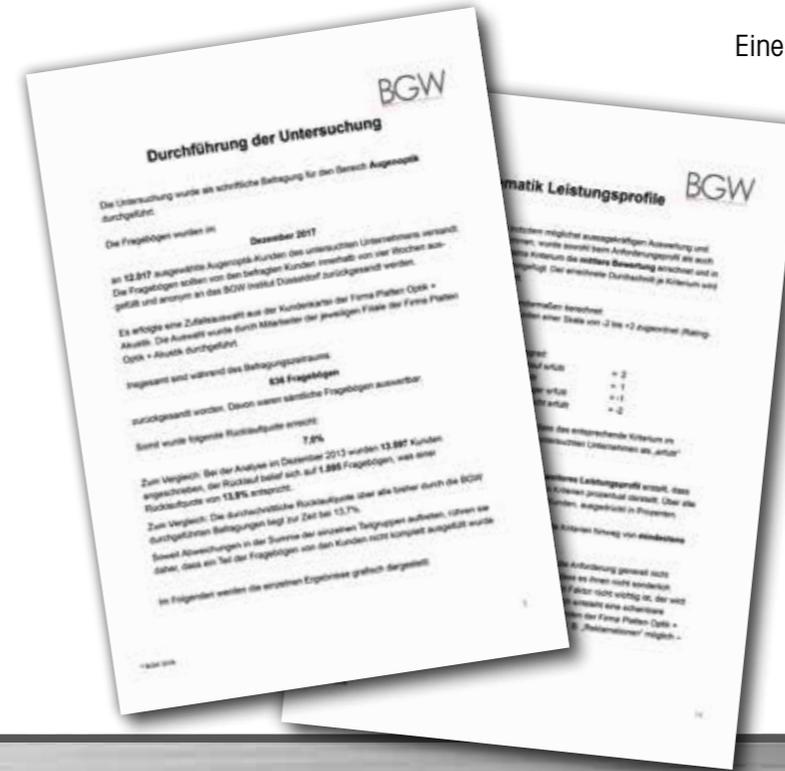
Das BGW Institut hat eigenst zur **Kundenzufriedenheitsermittlung** eine Befragungs- und Auswertungsmethode entwickelt, bei der zu den üblich klassischen Befragungen auch noch Anforderungs- und Erfüllungskriterien ermittelt werden.

Sie erfahren, ob Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen oder sogar mehr tun, als gefordert wird. Es ist für jeden Unternehmer wichtig, **Ressourcen sinnvoll zu nutzen**. Somit liegt der Vorteil dieser Befragung klar auf der Hand: Sie sehen in welchem Bereich Sie zu viel investiert haben und in welchem Bereich Sie eventuell nachbessern müssen.

Die sogenannten **„offenen Fragen“** liefern Ihnen noch zusätzlich Einblicke in die Wünsche, Anforderungen, Lob und Kritikpunkte der befragten Personen.

Eine vom BGW Institut durchgeführte Kundenbefragung wird stets **100% anonym** gehalten. Nur so kann eine garantiert ehrliche und offene Aussage des Kunden erzielt werden. Die von uns durchgeführten Befragungen werden postalisch versandt, so dass für Ihre Kunden die absolute Sicherheit der Anonymität gewährleistet wird, was z.B. bei Online-Befragungen, auf Grund der Nachverfolgbarkeit, nicht garantiert werden kann.

**Unsere Analysen werden vom Bundesamt für Wirtschaft (BWL) gefördert, was unsere Seriosität und Zuverlässigkeit bestätigt.**



# ABLAUF IHRER KUNDENBEFRAGUNG



## FRAGEBOGEN & ANSCHREIBEN

Wir besprechen gemeinsam mit Ihnen den **Fragebogen**, gestalten das **Anschreiben** in Ihrem Corporate Design und fügen auf Wunsch einen **Gutschein** bei.

1



## AUSWERTUNG

Nach Erhalt der Rückläufe werten wir diese nach Geschlecht, Alter, Kundenstruktur und Anforderung/ Erfüllung aus. Sie erhalten einen ausführlichen **Bericht mit Erkenntnissen** über z.B. wieviel Kunden Sie weiterempfehlen würde, wie Ihr Geschäft und Ihre Mitarbeiter beurteilt werden, und wieviele Ihrer Kunden wieder kommen würden.

3

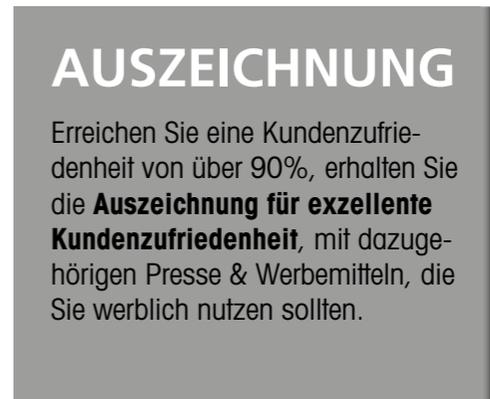
2



## VERSAND

Wir versenden **in Ihrem Namen** unter Einhaltung aller **Datenschutzbestimmungen** (garantieren wir Ihnen schriftlich) das Anschreiben mit **Fragebogen**, **Gutschein** und einem **frankierten Rückumschlag**

4



## AUSZEICHNUNG

Erreichen Sie eine Kundenzufriedenheit von über 90%, erhalten Sie die **Auszeichnung für exzellente Kundenzufriedenheit**, mit dazugehörigen Presse & Werbemitteln, die Sie werblich nutzen sollten.

# EINE INVESTITION, DIE SICH AUSZAHLT



## AUSZEICHUNG:

Erreichen Sie eine Kundenzufriedenheit von mehr als 90%, erhalten Sie optional die **Auszeichnung für exzellente Kundenzufriedenheit** und ein komplettes **Werbepaket** mit folgendem Inhalt:

- hochwertige Urkunde aus gebroshtem Stahl
- Plakat DIN A1
- Türaufkleber
- Vorlagen für Presseberichte
- Werbebriefe (Texte)
- 1.000 DIN-lang-Broschüren mit Präsentation Ihrer Ergebnisse
- Zeitungsanzeigen

## KOSTEN:

Preisbeispiele:

- 1.000 Aussendungen = € 3,10 pro Kunden\*
- 2.000 Aussendungen = € 2,03 pro Kunden\*
- 5.000 Aussendungen = € 1,42 pro Kunden\*
- 10.000 Aussendungen = € 1,29 pro Kunden\*

\* **Inklusive:** Gestaltung Brief, Ausarbeitung Fragebogen, Versand/Porto, Rückporto, Auswertung, Berichterstellung

**optionales Auszeichnungspaket:** € 498,-

Alle Preise zzgl. MwSt.





SK Connect GmbH / BGW Institut  
Kaiserswerther Str. 215  
40474 Düsseldorf

Phone: +49 211-540 80 433  
Fax: +49 201-522 610 30

[www.bgwinstitut.de](http://www.bgwinstitut.de)

**Post & Versandadresse**

SK Connect GmbH  
Goethestr. 3  
45128 Essen