



Kundenbefragungen



Informationen, die weiterhelfen

Oftmals stellen sich im täglichen Geschäftsleben Fragen bezüglich der Struktur der Kundschaft, ihrer Wünsche, ihrer Einstellungen oder ihres Verhaltens, deren Antworten für strategische Entscheidungen hilfreich wären. Jedoch liegen diese Antworten meist nicht parat. Methoden der Marktforschung können diese Fragen ausführlich beantworten, und dies auch zeitnah und mit geringem finanziellen Aufwand.

Ein Werkzeugkasten, der immer das passende Werkzeug bietet

Was will ich wissen? Auf welche Weise will ich es erheben? Welche Stichprobengröße brauche ich? Wie organisiere ich die Durchführung?

Diese Fragen stehen alle am Anfang, und falsche Entscheidungen an dieser Stelle können zu unnötig hohem Aufwand oder gar zu unbrauchbaren Ergebnissen führen. Eine auf den Befragungszweck und die Zielgruppe abgestimmte Vorgehensweise bietet bestmögliche Ergebnisse.

Heute stehen hierfür eine große Anzahl möglicher Methoden zur Verfügung. Zum einen werden nach wie vor die herkömmlichen Vorgehensweisen wie schriftliche oder mündliche Befragung per Fragebogen genutzt. Zum anderen bietet die Datenverarbeitungstechnik die Möglichkeit der direkten Erfassung



der Interviews auf dem Computer oder dem Handheld, die Befragung per Telefon oder per Internet. Eine flüssigere und schnellere Verarbeitung und

Auswertung der Daten unter Vermeidung von Übertragungsfehlern ist damit möglich.

Von der Konzeption bis zur Präsentation

Oliver Geier
Dipl.-Ing. (univ.)
Beratung für
Verkehr und Touristik

Mit mehrjähriger Erfahrung in der Marktforschungsbranche biete ich Ihnen den gesamten Workflow der Datenerhebung an.

Ich unterstütze Sie bei der Beantwortung der oben aufgeführten Punkte zur Gestaltung der Befragung und setze die Antworten in ein flexibles und kundenorientiertes Befragungsdesign um. Die Durchführung der Befragung erfolgt bei Bedarf mit in der Feldarbeit erfahrenen Institutionen.

Die Ergebnisse der Erhebung werden in einer Datenbank aufbereitet und computergestützt ausgewertet. Die Grunddaten und Auswertungen in der Datenbank können von Ihnen weiterverwendet werden und liegen für mögliche spätere Auswertungen zu zukünftigen Fragestellungen bereit.

Als Antwort auf die aktuellen Fragen erhalten Sie von mir eine aufschlussreiche, präzise, ansprechende und zielorientierte Ergebnisdarstellung in grafischer und textlicher Form.



Folgende Arbeitsschritte können Sie mit mir als Einzelaufgabe oder im Paket vereinbaren:

- Erarbeitung des Erhebungsdesigns
- Entwicklung der Fragebogenstruktur
- Durchführung der Erhebung
- Datenerfassung und -validierung
- Auswertung in tabellarischer Form
- Auswertungen zu speziellen Fragestellungen